



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๙๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/ ๕๖๗

วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘

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) ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๘ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิเยาะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

-ทพ.

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....มกราคม.....๒๕๖๘

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๑,๔๕๕	๓๒๓	๕๘	๑,๘๓๖

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๖๙๕	๑,๐๓๕	๑๐๖	๑,๘๓๖

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ฝุ่น PM ๒.๕	๙๕๗
๒	ติดตามหนังสือราชการ	๔๐๘
๓	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๑๒๓
๔	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๑๒๑
๕	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๗๗
๖	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๔๒
๗	อบรมผู้สูงอายุ	๓๖
๘	อื่นๆ	๒๘
๙	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๑๖
๑๐	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๑๓
๑๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๙
๑๒	คลินิกทันตกรรม	๔
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๒

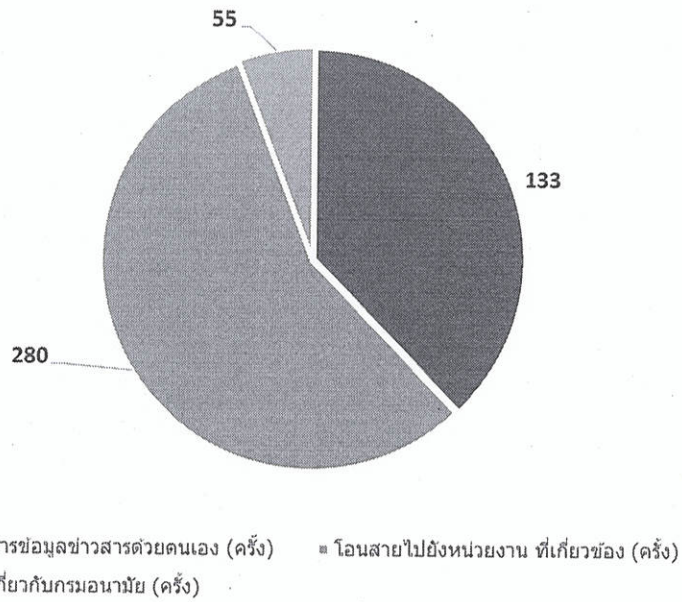
กสิศา ปันเป็ง

(นางสาวกสิศา ปันเป็ง)

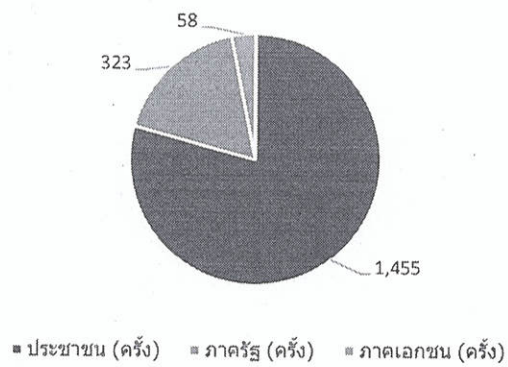
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

ผู้รายงาน

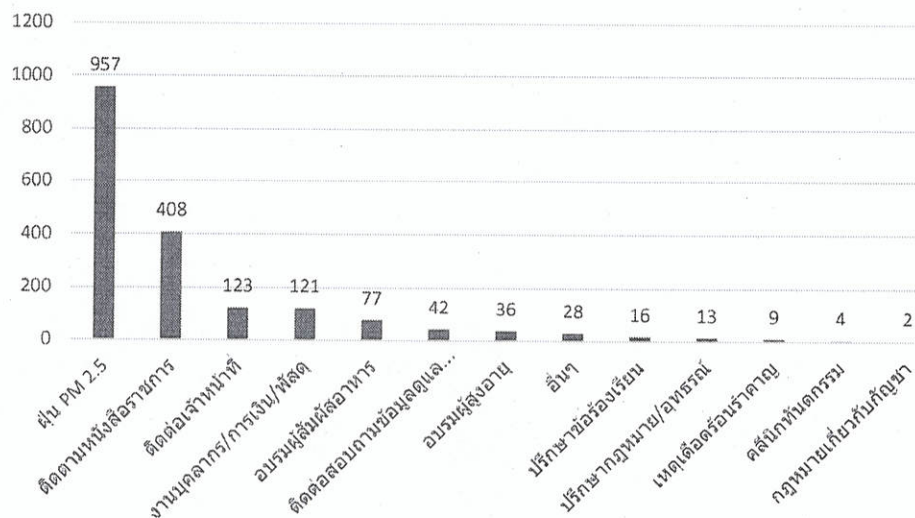
จำนวนการรับสาย-โอนสาย



จำนวนการรับสาย-โอนสาย



กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/01/2568	12	0	0	0	0.00	00:00:00
02/01/2568	63	23	23	0	0.00	00:25:04
03/01/2568	86	27	23	4	14.81	00:31:13
04/01/2568	18	0	0	0	0.00	00:00:00
05/01/2568	17	0	0	0	0.00	00:00:00
06/01/2568	75	26	24	2	7.69	00:28:51
07/01/2568	76	26	21	5	19.23	00:26:50
08/01/2568	79	30	16	14	46.67	00:20:00
09/01/2568	78	27	20	7	25.93	00:26:01
10/01/2568	83	29	26	3	10.34	00:36:50
11/01/2568	33	0	0	0	0.00	00:00:00
12/01/2568	23	0	0	0	0.00	00:00:00
13/01/2568	71	26	25	1	3.85	00:29:13
14/01/2568	84	38	32	6	15.79	00:30:36
15/01/2568	70	27	20	7	25.93	00:23:45
16/01/2568	71	24	16	8	33.33	00:18:11
17/01/2568	64	34	27	7	20.59	00:27:39
18/01/2568	19	0	0	0	0.00	00:00:00
19/01/2568	15	0	0	0	0.00	00:00:00
20/01/2568	69	25	18	7	28.00	00:12:41
21/01/2568	62	22	14	8	36.36	00:19:25
22/01/2568	69	29	24	5	17.24	00:36:52
23/01/2568	82	29	21	8	27.59	00:30:13
24/01/2568	86	29	20	9	31.03	00:45:02
25/01/2568	28	0	0	0	0.00	00:00:00
26/01/2568	27	0	0	0	0.00	00:00:00
27/01/2568	84	30	29	1	3.33	00:32:46
28/01/2568	72	19	9	6	31.58	00:21:14
29/01/2568	70	21	15	3	14.29	00:15:35
30/01/2568	61	21	14	4	19.05	00:20:54
31/01/2568	89	23	13	7	30.43	00:11:50
รวม	1,836	585	450	122	20.85	09:30:45

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	0	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	6	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	6	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	6	0	0	0	0.00	00:00:00
04 - 05	3	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	29	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	107	32	25	7	21.88	00:34:17
09 - 10	205	79	59	16	20.25	01:28:48
10 - 11	199	79	60	18	22.78	01:20:30
11 - 12	204	85	65	18	21.18	01:12:00
12 - 13	95	0	0	0	0.00	00:00:00
13 - 14	245	98	79	18	18.37	01:38:18
14 - 15	211	97	70	23	23.71	01:30:48
15 - 16	189	94	76	17	18.09	01:29:51
16 - 17	101	21	16	5	23.81	00:16:13
17 - 18	43	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	52	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	38	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	16	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	12	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,836	585	450	122	20.85	09:30:45

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



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/ของมีค่า/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
ปรึกษาขอรองเรียน	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักงานเลขานุการกรม (สอ.)	207	57.98	188	19
กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	12	3.36	9	3
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	1	0.28	1	0
เกษียณอายุราชการ	0	0.00	0	0
โอน-ย้าย	5	1.40	4	1
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	2	0.56	1	1
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	0	0.00	0	0
อัตรากำลังข้าราชการ	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	3	0.84	2	1
กองคลัง (กค.)	18	5.04	17	1
งบประมาณ	0	0.00	0	0
บัญชี	0	0.00	0	0
เงินเดือน	5	1.40	5	0
สวัสดิการ	2	0.56	2	0
อื่นๆ	11	3.08	10	1
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	2	0.56	2	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	2	0.56	2	0
กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กสร.)	2	0.56	1	1
อนามัยมีเดีย	0	0.00	0	0
Health Literacy	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.56	1	1
กองกฎหมาย	16	4.48	16	0
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	8	2.24	8	0
การอุทธรณ์	5	1.40	5	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



กฎหมายกัญชา	0	0.00	0	0
ค่าธรรมเนียม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	3	0.84	3	0
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (กป.)	7	1.96	6	1
ฝุ่น PM2.5	5	1.40	4	1
คุณภาพอากาศ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.56	2	0
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ (สอณ.)	23	6.44	22	1
อบรมผู้ประกอบการ/ผู้สัมผัสอาหาร	13	3.64	13	0
หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค	0	0.00	0	0
ดูน้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ	1	0.28	1	0
กัญชาในอาหาร	1	0.28	1	0
อื่นๆ	8	2.24	7	1
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)	27	7.56	24	3
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	3	0.84	3	0
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	7	1.96	6	1
ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	1	0.28	0	1
ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest)	4	1.12	3	1
สวมหน้ากาก	0	0.00	0	0
บ่อบำบัดน้ำทิ้ง	1	0.28	1	0
หอผึ่งเย็น	0	0.00	0	0
5 ส. ที่ทำงานน่าอยู่ / Healthy Workplace	0	0.00	0	0
Green Health Hotel	5	1.40	5	0
Green & Clean Hospital	3	0.84	3	0
อื่นๆ	3	0.84	3	0
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศปภ.)	1	0.28	1	0
สิ่งชี้ชัดทดสอบ/ชุดตรวจสอบ	0	0.00	0	0
ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.28	1	0
สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)	2	0.56	2	0
คลินิกทันตกรรม	0	0.00	0	0
โครงการฟันเทียมพระราชทาน/ฟันเทียม	1	0.28	1	0
ผู้พิทักษ์ฟันดี	0	0.00	0	0
ฟันปลอม/การขอใบอนุญาตทำฟันปลอม	0	0.00	0	0
หลักสูตรอบรมทันตแพทย์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.28	1	0
สำนักโภชนาการ (สภ.)	9	2.52	9	0
โภชนาการ	0	0.00	0	0
วิจัยอาหารเพื่อโภชนาการ	0	0.00	0	0
มหัศจรรย์ 1000 วัน	0	0.00	0	0
ข้อมูลด้านอาหาร	1	0.28	1	0
อื่นๆ	8	2.24	8	0
กองอนามัยนารีและทารก (-)	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
โครงการสงนแม่ฟรี	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักอนามัยเจริญพันธุ์ (สอพ.)	4	1.12	4	0
ยุติการตั้งครรภ์	1	0.28	1	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	1	0.28	1	0
อื่นๆ	2	0.56	2	0
สำนักงานผู้สูงอายุ (สอช.)	7	1.96	7	0
Long Term Care	2	0.56	2	0
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	1	0.28	1	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	0	0.00	0	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีวียืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคิลานปฏฐาก	1	0.28	1	0
ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)	0	0.00	0	0
การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน	1	0.28	1	0
โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.56	2	0
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)	1	0.28	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	0.28	1	0
กิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ (กกส.)	4	1.12	4	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวทำใจ	0	0.00	0	0
ห้องฟิตเนส	1	0.28	1	0
อื่นๆ	3	0.84	3	0
สถาบันปัสสาวะ	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
บริการโรงเรียน/โรงทุกข	0	0.00	0	0
ขอคำปรึกษา	0	0.00	0	0
โรงเรียนกรมอนามัย	0	0.00	0	0
โควิด-19	0	0.00	0	0
การจ้องควิดิวดิชั่น	0	0.00	0	0
การดิวดิชั่น	0	0.00	0	0
มาตรการโควิด-19	0	0.00	0	0
สหกรณ์ออมทรัพย์กรมอนามัย จำกัด	0	0.00	0	0
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	15	4.20	15	0
สารบรรณ	0	0.00	0	0
โครงการส่งนมแม่ฟรี	0	0.00	0	0
โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ	0	0.00	0	0
เด็กดาวชินโดรม	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	2	0.56	2	0
อื่นๆ	13	3.64	13	0
การป้องกันตัวเองจากสถานการณ์ ฝุ่น PM 2.5	0	0.00	0	0
Total	357	100.00	328	29

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ
Date: 01/01/2568 - 31/01/2568

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



Date/Time	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าโทรมาบริการ	ลูกค้าไม่โทรมาบริการ / โทรมาบริการแต่ไม่สำเร็จ	ความสำเร็จ (1)		เพียงพอ (2)		เพียงพอ (3)		พอใจ (4)		เพียงพอ (5)		รวมค่าเฉลี่ยพอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/01/2568	23	4	3	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	33.33	2	66.67	93.33
03/01/2568	23	8	4	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	100.00
04/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/01/2568	24	4	1	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/01/2568	21	4	2	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
08/01/2568	16	4	1	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
09/01/2568	20	3	0	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
10/01/2568	26	1	1	25	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
12/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/01/2568	25	8	5	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/01/2568	32	4	1	28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	100.00	100.00
15/01/2568	20	2	1	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
16/01/2568	16	3	3	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00
17/01/2568	27	6	3	21	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33	0	0.00	40.00
18/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
20/01/2568	18	4	4	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
21/01/2568	14	2	1	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	100.00
22/01/2568	24	4	1	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
23/01/2568	21	4	1	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
24/01/2568	20	2	2	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
25/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
26/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/01/2568	29	1	1	28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
28/01/2568	9	1	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/01/2568 - 31/01/2568



29/01/2568	15	0	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
30/01/2568	14	1	0	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
31/01/2568	13	2	1	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00
Total	450	72	36	378	2	5.56	0	0.00	0	0.00	2	5.56	32	88.89
														94.44