



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๘๘
ที่ สธ ๐๔๐๑.๐๒/๗๖๖ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 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) ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๘ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิเยะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

- กณ.

(นายวินัย รอดไทร)
เลขาธิการกรม

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....กุมภาพันธ์.....๒๕๖๘

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๘๑๘	๔๒๖	๑๘๒	๑,๔๒๖

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสาร ด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๗๕๕	๕๔๖	๑๒๕	๑,๔๒๖

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ฝุ่น PM ๒.๕	๗๓๓
๒	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๒๘๗
๓	ติดตามหนังสือราชการ	๒๐๕
๔	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๗๗
๕	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๓๕
๖	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๒๕
๗	อื่นๆ	๑๘
๘	อบรมผู้สูงอายุ	๑๒
๙	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๑๒
๑๐	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๑๐
๑๑	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๑๐
๑๒	คลินิกทันตกรรม	๑
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๑

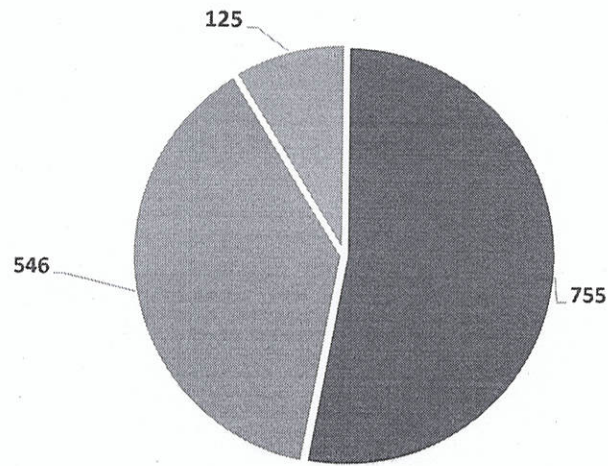
กิตติ โนนะ

(นางสาวกัลยา ปันเป็ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

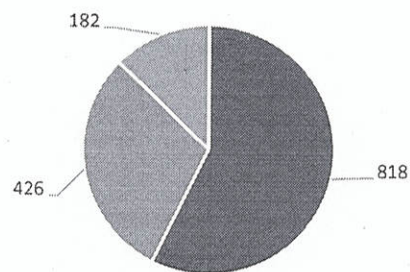
ผู้รายงาน

จำนวนการรับสาย-โอนสาย



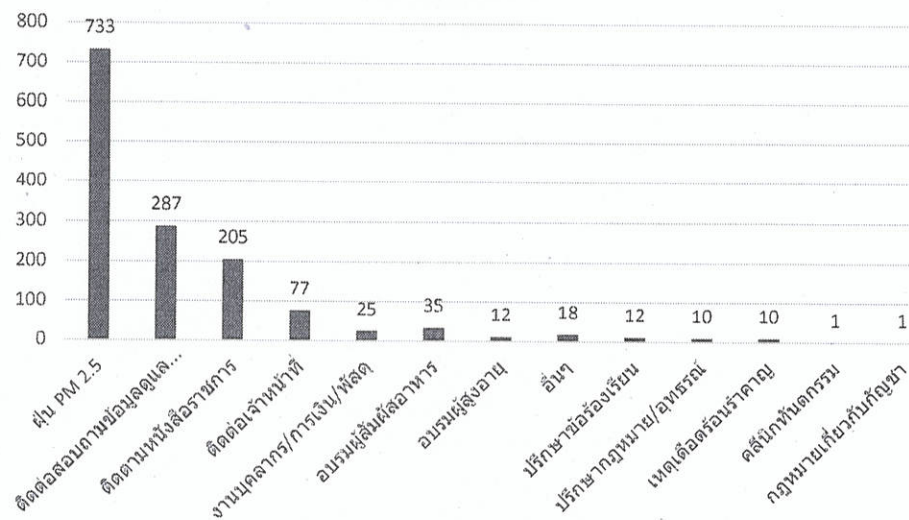
- บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)
- โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)
- ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)

ประเภทผู้รับบริการ



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

กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/02/2568	30	1	0	0	0.00	00:00:00
02/02/2568	34	9	0	1	11.11	00:00:00
03/02/2568	79	30	9	9	30.00	00:14:02
04/02/2568	84	38	23	6	15.79	00:31:16
05/02/2568	56	22	18	2	9.09	00:23:24
06/02/2568	54	21	19	2	9.52	00:25:26
07/02/2568	49	22	11	5	22.73	00:22:59
08/02/2568	35	3	0	0	0.00	00:00:00
09/02/2568	10	0	0	0	0.00	00:00:00
10/02/2568	82	25	0	1	4.00	00:00:00
11/02/2568	60	28	5	4	14.29	00:04:27
12/02/2568	23	5	0	1	20.00	00:00:00
13/02/2568	60	27	9	4	14.81	00:12:27
14/02/2568	50	17	5	4	23.53	00:06:43
15/02/2568	49	2	0	0	0.00	00:00:00
16/02/2568	16	0	0	0	0.00	00:00:00
17/02/2568	62	37	22	2	5.41	00:28:36
18/02/2568	67	34	20	5	14.71	00:17:51
19/02/2568	77	33	22	6	18.18	00:30:09
20/02/2568	55	23	12	3	13.04	00:18:42
21/02/2568	59	20	18	1	5.00	00:17:30
22/02/2568	41	11	0	5	45.45	00:00:00
23/02/2568	15	2	0	0	0.00	00:00:00
24/02/2568	72	43	24	8	18.60	00:22:36
25/02/2568	56	18	12	3	16.67	00:19:06
26/02/2568	58	25	0	0	0.00	00:00:00
27/02/2568	62	21	8	1	4.76	00:06:52
28/02/2568	31	9	6	3	33.33	00:07:45
รวม	1,426	526	243	76	14.45	05:09:51

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	2	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	1	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	2	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	2	0	0	0	0.00	00:00:00
04 - 05	6	0	0	0	0.00	00:00:00
05 - 06	9	0	0	0	0.00	00:00:00
06 - 07	19	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	31	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	63	18	6	5	27.78	00:19:32
09 - 10	135	62	41	5	8.06	00:46:22
10 - 11	175	83	40	5	6.02	00:47:07
11 - 12	154	80	41	10	12.50	00:50:50
12 - 13	71	0	0	0	0.00	00:00:00
13 - 14	129	85	28	21	24.71	00:38:16
14 - 15	186	95	43	16	16.84	00:49:14
15 - 16	148	75	34	13	17.33	00:47:49
16 - 17	88	28	10	1	3.57	00:10:41
17 - 18	67	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	34	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	39	0	0	0	0.00	00:00:00
20 - 21	28	0	0	0	0.00	00:00:00
21 - 22	20	0	0	0	0.00	00:00:00
22 - 23	7	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	10	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,426	526	243	76	14.45	05:09:51

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



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/ของาบัดน้ำ/สิ่งปฏิกูล	0	0.00	0	0
การดูแลสุขภาพทั่วไป	0	0.00	0	0
ติดต่อผู้บริหาร	0	0.00	0	0
เหตุเดือดร้อนราคาญ	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 (สอ.)	119	65.38	105	14
กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	10	5.49	6	4
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	0	0.00	0	0
เกษียณอายุราชการ	0	0.00	0	0
โอน-ย้าย	0	0.00	0	0
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	0	0.00	0	0
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	0	0.00	0	0
อัตราค่าจ้างข้าราชการ	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	1	0.55	1	0
อื่นๆ	9	4.95	5	4
กองคลัง (กค.)	11	6.04	11	0
งบประมาณ	1	0.55	1	0
บัญชี	0	0.00	0	0
เงินเดือน	0	0.00	0	0
สวัสดิการ	3	1.65	3	0
อื่นๆ	7	3.85	7	0
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	2	1.10	1	1
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	1.10	1	1
กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กรส.)	2	1.10	1	1
อนามัยมีเดีย	0	0.00	0	0
Health Literacy	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	2	1.10	1	1
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองกฎหมาย	7	3.85	5	2
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	4	2.20	3	1
การอุทธรณ์	3	1.65	2	1

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



กฎหมายกัญชา	0	0.00	0	0
ค่าธรรมเนียม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (กป.)	1	0.55	1	0
ฝุ่น PM2.5	1	0.55	1	0
คุณภาพอากาศ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักสุขภาพอนามัยอาหารและน้ำ (สนอ.)	9	4.95	6	3
อบรมผู้ประกอบการ/ผู้สัมผัสอาหาร	7	3.85	5	2
หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค	0	0.00	0	0
ตู้น้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ	2	1.10	1	1
กัญชาในอาหาร	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)	10	5.49	5	5
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1	0.55	1	0
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4	2.20	3	1
ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	0	0.00	0	0
ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest)	0	0.00	0	0
สิ่งแวดล้อม	0	0.00	0	0
บ่อบำบัดน้ำทิ้ง	0	0.00	0	0
หอผึ่งเย็น	0	0.00	0	0
5 ส. ที่ทำงานน่าอยู่ / Healthy Workplace	0	0.00	0	0
Green Health Hotel	1	0.55	0	1
Green & Clean Hospital	1	0.55	1	0
อื่นๆ	3	1.65	0	3
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศปภ.)	1	0.55	1	0
ส่งข้อชุดทดสอบ/ชุดตรวจสอบ	0	0.00	0	0
ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ	1	0.55	1	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)	1	0.55	1	0
คลินิกทันตกรรม	0	0.00	0	0
โครงการฟันเทียมพระราชทาน/ฟันเทียม	0	0.00	0	0
ผู้พิทักษ์ฟันดี	0	0.00	0	0
ฟันปลอม/การขอใบอนุญาตทำฟันปลอม	0	0.00	0	0
หลักสูตรอบรมทันตแพทย์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.55	1	0
สำนักโภชนาการ (สภ.)	0	0.00	0	0
โภชนาการ	0	0.00	0	0
วิจัยอาหารเพื่อโภชนาการ	0	0.00	0	0
มหัศจรรย์ 1000 วัน	0	0.00	0	0
ข้อมูลด้านอาหาร	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองอนามัยมารดาและทารก (-)	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
โครงการส่งนมแม่ฟรี	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักอนามัยเจริญพันธุ์ (สอพ.)	3	1.65	3	0
ยุติการตั้งครรภ์	0	0.00	0	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	0	0.00	0	0
อื่นๆ	3	1.65	3	0
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ (สอช.)	2	1.10	2	0
Long Term Care	0	0.00	0	0
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	0	0.00	0	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	2	1.10	2	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีวียืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคัลานุปัฏฐาก	0	0.00	0	0
ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)	0	0.00	0	0
การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน	0	0.00	0	0
โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	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 (กกส.)	2	1.10	2	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวทำใจ	0	0.00	0	0
ห้องฟิตเนส	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	1.10	2	0
สถาบันปณิณเฑาะ	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
ปรีกษาโรงเรียน/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
การจ้องควิดิวดิขึ้น	0	0.00	0	0
การฉิดิวดิขึ้น	0	0.00	0	0
มาตรการโควิด-19	0	0.00	0	0
สหกรณเอมทรพิกกรมอนามัย จักัด	0	0.00	0	0
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	2	1.10	1	1
สารบรรณ	0	0.00	0	0
โครงการสงนมนแม่ฟรี	0	0.00	0	0
โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ	0	0.00	0	0
เด็กดาวชินโดรม	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	1	0.55	1	0
อื่นๆ	1	0.55	0	1
การป้องกันตัวเองจากสถานการณ์ ฝน PM 2.5	0	0.00	0	0
Total	182	100.00	151	31

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



Date/Time	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำการบริการสำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำการบริการ / ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		รวมคะแนนพึงพอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	เฉลี่ย
01/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
03/02/2568	9	0	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/02/2568	23	4	2	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
05/02/2568	18	3	1	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
06/02/2568	19	1	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/02/2568	11	0	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/02/2568	5	0	0	5	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
12/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/02/2568	9	0	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/02/2568	5	1	0	4	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
17/02/2568	22	3	2	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	1	50.00	90.00
18/02/2568	20	3	0	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/02/2568	22	4	2	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
20/02/2568	12	2	2	10	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
21/02/2568	18	4	2	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
22/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
23/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
24/02/2568	24	9	8	15	1	12.50	0	0.00	0	0.00	1	12.50	6	75.00	87.50
25/02/2568	12	3	3	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00
26/02/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/02/2568	8	2	1	6	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
28/02/2568	6	1	1	5	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการ

Date: 01/02/2568 - 28/02/2568



Total	243	40	24	203	1	4.17	0	0.00	0	0.00	2	8.33	21	87.50	95.00
-------	-----	----	----	-----	---	------	---	------	---	------	---	------	----	-------	-------