



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๘๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๑๑๔๘

วันที่ ๘ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนมีนาคม 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) ประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๘ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิยะะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

- ทบ (ฉบับนี้ รับถูกต้อง ๑๐/๔/๖๘ อ.ค.อ.)
สธ ๓-๔ ได้ ๑๖/๔/๖๘ พ.อ.น

(นายวินัย รอดไพร)

เลขาธิการกรม

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....มีนาคม.....๒๕๖๘

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๑,๔๔๒	๗๒	๓๖	๑,๕๕๐

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสาร ด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๖๕๙	๖๑๕	๒๗๖	๑,๕๕๐

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ฝุ่น PM ๒.๕	๔๒๘
๒	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๓๖๕
๓	ติดตามหนังสือราชการ	๒๘๙
๔	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๘๗
๕	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๘๐
๖	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๗๗
๗	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๖๕
๘	อื่นๆ	๕๘
๙	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๔๕
๑๐	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๒๕
๑๑	อบรมผู้สูงอายุ	๒๐
๑๒	กฎหมายเกี่ยวกับกฎหมาย	๗
๑๓	คลินิกทันตกรรม	๔

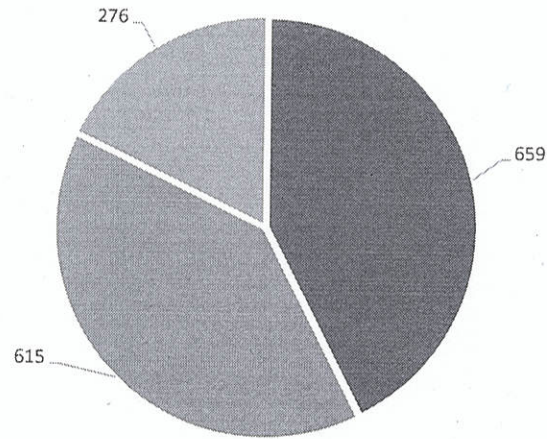
กิตติ นิมิต

(นางสาวกัลยา ปันเป็ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

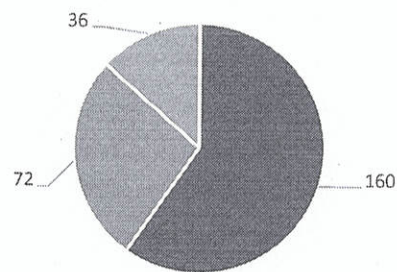
ผู้รายงาน

จำนวนการรับสาย-โอนสาย



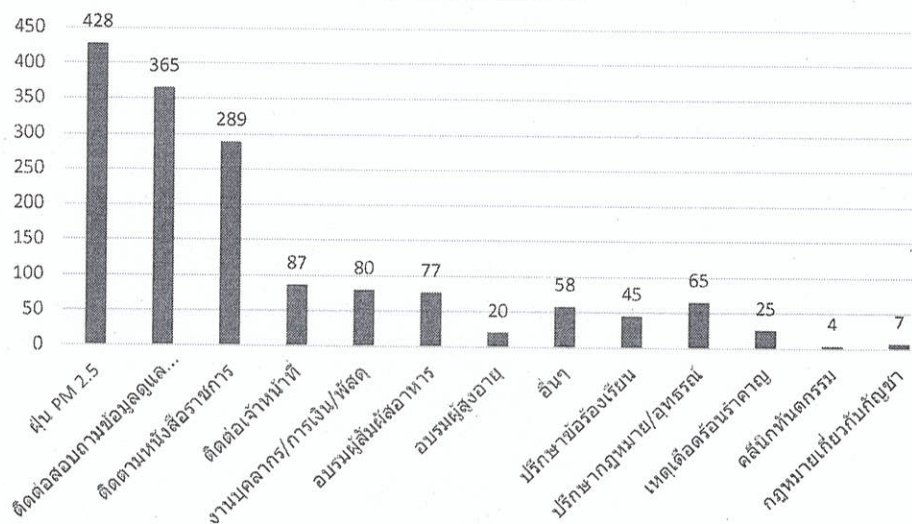
- บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)
- โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)
- ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)

ประเภทผู้รับบริการ



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

กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	3	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	4	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	3	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	5	0	0	0	0.00	00:00:00
04 - 05	1	0	0	0	0.00	00:00:00
05 - 06	1	0	0	0	0.00	00:00:00
06 - 07	15	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	23	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	87	41	18	8	19.51	00:18:20
09 - 10	169	87	49	8	9.20	01:29:14
10 - 11	168	71	47	8	11.27	01:00:40
11 - 12	175	76	48	15	19.74	00:52:08
12 - 13	77	1	0	1	100.00	00:00:00
13 - 14	167	73	52	6	8.22	00:50:49
14 - 15	178	83	46	16	19.28	00:58:49
15 - 16	167	81	48	10	12.35	01:01:21
16 - 17	101	21	7	2	9.52	00:05:18
17 - 18	58	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	43	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	38	0	0	0	0.00	00:00:00
20 - 21	18	0	0	0	0.00	00:00:00
21 - 22	21	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	1,550	534	315	74	13.86	06:36:39

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/03/2568	17	1	0	0	0.00	00:00:00
02/03/2568	28	1	0	0	0.00	00:00:00
03/03/2568	80	36	23	5	13.89	00:24:26
04/03/2568	69	35	22	4	11.43	00:23:34
05/03/2568	56	24	16	4	16.67	00:27:29
06/03/2568	50	15	12	1	6.67	00:24:22
07/03/2568	64	26	19	2	7.69	00:28:45
08/03/2568	19	2	0	0	0.00	00:00:00
09/03/2568	25	6	0	1	16.67	00:00:00
10/03/2568	50	14	9	3	21.43	00:07:42
11/03/2568	59	33	16	5	15.15	00:17:16
12/03/2568	50	30	14	5	16.67	00:13:40
13/03/2568	42	18	0	4	22.22	00:00:00
14/03/2568	72	26	21	1	3.85	00:22:31
15/03/2568	32	1	0	0	0.00	00:00:00
16/03/2568	25	1	0	0	0.00	00:00:00
17/03/2568	57	23	20	0	0.00	00:31:19
18/03/2568	79	26	20	1	3.85	00:31:22
19/03/2568	102	26	17	6	23.08	00:18:15
20/03/2568	61	16	13	1	6.25	00:15:25
21/03/2568	48	22	9	5	22.73	00:12:26
22/03/2568	32	2	0	0	0.00	00:00:00
23/03/2568	15	1	0	1	100.00	00:00:00
24/03/2568	76	30	23	5	16.67	00:28:59
25/03/2568	59	26	14	7	26.92	00:21:22
26/03/2568	63	22	11	2	9.09	00:09:03
27/03/2568	63	21	15	4	19.05	00:13:56
28/03/2568	61	23	6	2	8.70	00:07:02
29/03/2568	13	1	0	0	0.00	00:00:00
30/03/2568	17	1	0	1	100.00	00:00:00
31/03/2568	66	25	15	4	16.00	00:17:45
รวม	1,550	534	315	74	13.86	06:36:39

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



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/บ่อน้ำบาดาล/สิ่งปฏิกูล	0	0.00	0	0
การดูแลสุขภาพทั่วไป	0	0.00	0	0
ติดต่อผู้บริหาร	0	0.00	0	0
เหตุเดือดร้อนราคาราคาญ	0	0.00	0	0
ข้อกฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	0	0.00	0	0
กัญชาในอาหาร	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.)	144	53.73	133	11
กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	16	5.97	13	3
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	1	0.37	1	0
เกษียณอายุราชการ	0	0.00	0	0
โอน-ย้าย	1	0.37	1	0
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	0	0.00	0	0
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	2	0.75	1	1
อัตราค่าจ้างข้าราชการ	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	1	0.37	1	0
อื่นๆ	11	4.10	9	2
กองคลัง (กค.)	16	5.97	15	1
งบประมาณ	0	0.00	0	0
บัญชี	0	0.00	0	0
เงินเดือน	2	0.75	2	0
สวัสดิการ	1	0.37	1	0
อื่นๆ	13	4.85	12	1
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	4	1.49	4	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	4	1.49	4	0
กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กสร.)	1	0.37	1	0
อนามัยมีเดีย	0	0.00	0	0
Health Literacy	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.37	1	0
กองกฎหมาย	9	3.36	8	1
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	5	1.87	5	0
การอุทธรณ์	2	0.75	2	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



กฎหมายกัญชา	1	0.37	1	0
ค่าธรรมเนียม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.37	0	1
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (กป.)	3	1.12	3	0
ฝุ่น PM2.5	0	0.00	0	0
คุณภาพอากาศ	1	0.37	1	0
อื่นๆ	2	0.75	2	0
สำนักสุขภาพอนามัยอาหารและน้ำ (สอณ.)	25	9.33	25	0
อบรมผู้ประกอบการกิจการ/ผู้สัมผัสอาหาร	21	7.84	21	0
หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค	0	0.00	0	0
ตู้น้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ	0	0.00	0	0
กัญชาในอาหาร	1	0.37	1	0
อื่นๆ	3	1.12	3	0
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)	25	9.33	21	4
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1	0.37	1	0
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	9	3.36	7	2
ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	1	0.37	1	0
ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest)	5	1.87	5	0
สิ่งแวดล้อม	1	0.37	1	0
บ่อน้ำบาดาลทิ้ง	0	0.00	0	0
หอผึ่งเย็น	0	0.00	0	0
5 ส. ที่ทำงานน่าอยู่ / Healthy Workplace	0	0.00	0	0
Green Health Hotel	3	1.12	3	0
Green & Clean Hospital	1	0.37	1	0
อื่นๆ	4	1.49	2	2
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศปภ.)	3	1.12	3	0
ส่งข้อขัดข้อง/ข้อสงสัย/ข้อสงสัย	1	0.37	1	0
ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ	2	0.75	2	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)	2	0.75	2	0
คลินิกทันตกรรม	1	0.37	1	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	0.37	1	0
สำนักโภชนาการ (สอ.)	3	1.12	2	1
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	3	1.12	2	1
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.)	5	1.87	4	1
ยุติการตั้งครรภ์	1	0.37	0	1

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	0	0.00	0	0
อื่นๆ	4	1.49	4	0
สำนักงานผู้สูงอายุ (สอ.)	7	2.61	7	0
Long Term Care	2	0.75	2	0
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	1	0.37	1	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	1	0.37	1	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีววัยยืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคิลานปฏิรูป	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	3	1.12	3	0
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)	0	0.00	0	0
ศูนย์วิจัย 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 (กส.)	1	0.37	1	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวท้าใจ	0	0.00	0	0
ห้องฟิตเนส	1	0.37	1	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สถาบันบัณฑิต	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
บริการโรงเรียน/ร้องทุกข์	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	3	1.12	3	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	1	0.37	1	0
อื่นๆ	2	0.75	2	0
การป้องกันตัวเองจากสถานการณ์ แผ่น PM 2.5	1	0.37	1	0
Total	268	100.00	246	22

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



Date/Time	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทนายการ		ลูกค้าไม่ทนายการ / ทนายการในสำเนา	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พึงพอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		รวมคะแนนพึงพอใจ
			สำเนา	0		จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
03/03/2568	23	3	0	0	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/03/2568	22	1	0	0	21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/03/2568	16	2	0	0	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/03/2568	12	0	0	0	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/03/2568	19	2	2	0	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
09/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/03/2568	9	0	0	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/03/2568	16	2	1	0	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
12/03/2568	14	3	1	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
13/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/03/2568	21	3	1	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
15/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
17/03/2568	20	2	0	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/03/2568	20	3	2	0	17	1	50.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	60.00
19/03/2568	17	2	1	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
20/03/2568	13	1	1	0	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
21/03/2568	9	0	0	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
22/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
23/03/2568	0	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
24/03/2568	23	4	2	0	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	50.00	1	50.00	90.00
25/03/2568	14	4	1	0	10	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
26/03/2568	11	3	1	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
27/03/2568	15	3	2	0	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
28/03/2568	6	1	0	0	5	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: 01/03/2568 - 31/03/2568

[illegible]