



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทรศัพท์. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๘๘

ที่ สธ ๐๙๐๑.๐๒/๖๔๙๙

วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการกรม

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

ในการนี้ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อมูลการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) สรุปได้สูงสุดที่มีผู้ใช้บริการดังนี้

๑. ข้อมูลฝุ่น PM ๒.๕ จำนวน ๓๖๕ ครั้ง
๒. ติดต่อสอบถามข้อมูลการดูแลสุขภาพ จำนวน ๒๔๘ ครั้ง
๓. ติดตามหนังสือราชการ จำนวน ๑๕๓ ครั้ง
๔. ติดต่อเจ้าหน้าที่ จำนวน ๗๕ ครั้ง
๕. ติดต่องานบุคลากร การเงิน พัสดุ จำนวน ๗๐ ครั้ง

จึงขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๘ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิยะะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

Chau

(นายประชุม วรพุด)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

รักษาราชการแทนเลขาธิการกรม

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....เมษายน.....๒๕๖๘

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๗๕๑	๒๗๗	๑๕๐	๑,๑๗๘

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๔๙๕	๕๗๗	๑๐๖	๑,๑๗๘

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ฝุ่น PM ๒.๕	๓๖๕
๒	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๒๔๘
๓	ติดตามหนังสือราชการ	๑๕๓
๔	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๗๕
๕	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๗๐
๖	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๖๐
๗	อื่นๆ	๖๙
๘	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๕๐
๙	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๔๕
๑๐	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓๕
๑๑	อบรมผู้สูงอายุ	๕
๑๒	คลินิกทันตกรรม	๒
๑๓	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๑

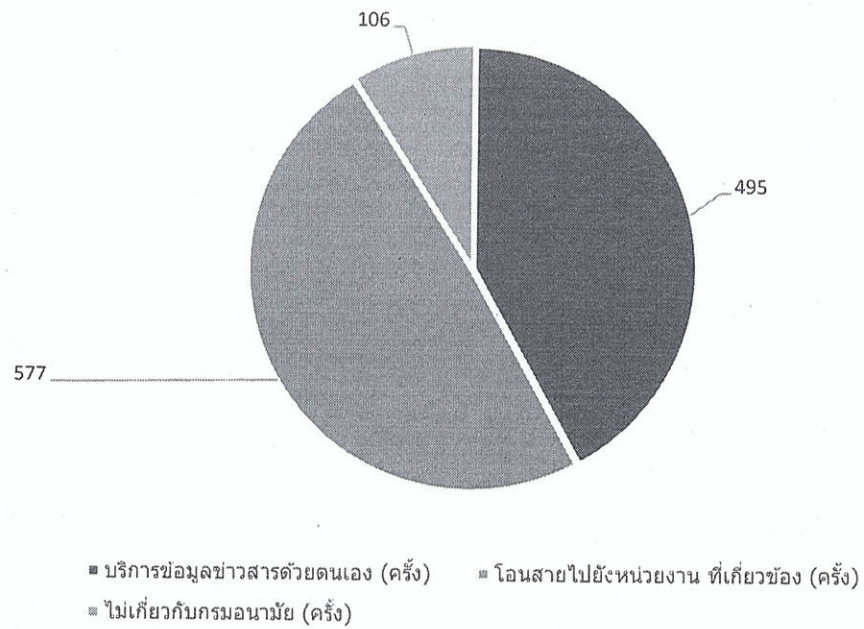
กิตติ ปิ่นเป้ง

(นางสาวกัลยา ปิ่นเป้ง)

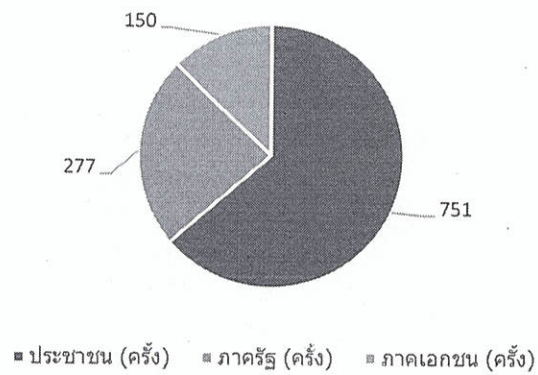
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

ผู้รายงาน

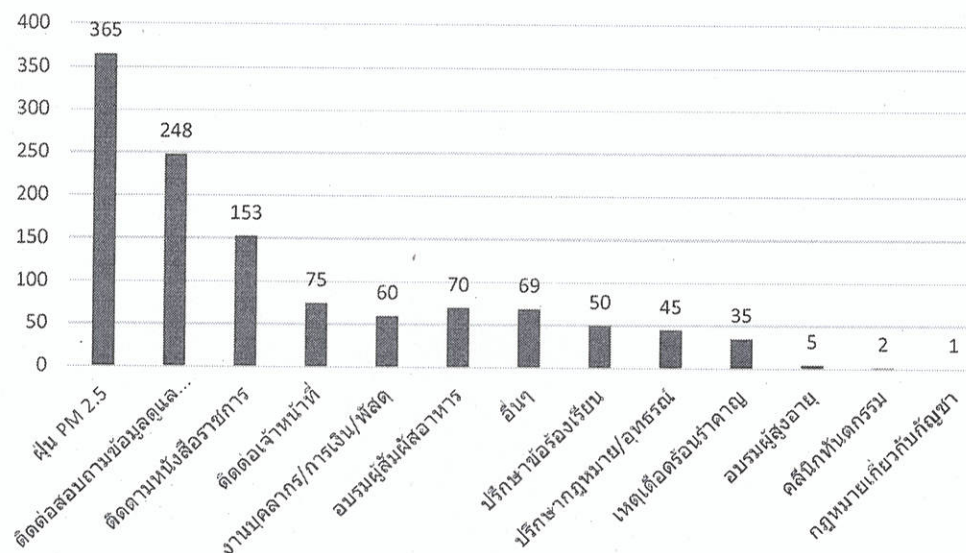
จำนวนการรับสาย-โอนสาย



ประเภทผู้รับบริการ



กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/04/2568	59	22	15	3	13.64	00:13:48
02/04/2568	63	31	18	4	12.90	00:30:33
03/04/2568	54	27	9	4	14.81	00:13:58
04/04/2568	51	20	10	1	5.00	00:07:39
05/04/2568	23	4	0	1	25.00	00:00:00
06/04/2568	23	6	0	1	16.67	00:00:00
07/04/2568	21	4	0	0	0.00	00:00:00
08/04/2568	41	0	0	0	0.00	00:00:00
09/04/2568	55	24	15	4	16.67	00:18:43
10/04/2568	43	16	12	2	12.50	00:18:33
11/04/2568	42	20	10	8	40.00	00:26:47
12/04/2568	29	4	0	3	75.00	00:00:00
13/04/2568	13	0	0	0	0.00	00:00:00
14/04/2568	19	0	0	0	0.00	00:00:00
15/04/2568	14	0	0	0	0.00	00:00:00
16/04/2568	20	0	0	0	0.00	00:00:00
17/04/2568	56	22	19	3	13.64	00:17:58
18/04/2568	45	20	8	1	5.00	00:20:58
19/04/2568	15	3	0	0	0.00	00:00:00
20/04/2568	13	1	0	0	0.00	00:00:00
21/04/2568	58	22	16	1	4.55	00:14:17
22/04/2568	76	30	22	3	10.00	00:23:41
23/04/2568	46	19	12	2	10.53	00:10:27
24/04/2568	43	20	15	2	10.00	00:19:38
25/04/2568	56	24	18	3	12.50	00:22:16
26/04/2568	21	1	0	0	0.00	00:00:00
27/04/2568	17	2	0	0	0.00	00:00:00
28/04/2568	74	26	20	2	7.69	00:22:09
29/04/2568	49	20	16	3	15.00	00:19:05
30/04/2568	51	15	10	3	20.00	00:11:38
รวม	1,190	403	245	54	13.40	05:12:08

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



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	10	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	1	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	13	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	20	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	61	27	12	5	18.52	00:18:33
09 - 10	157	62	44	7	11.29	00:47:35
10 - 11	142	60	40	5	8.33	00:42:27
11 - 12	121	58	34	12	20.69	00:57:43
12 - 13	80	0	0	0	0.00	00:00:00
13 - 14	135	72	38	9	12.50	00:46:28
14 - 15	112	56	32	8	14.29	00:46:37
15 - 16	116	50	37	5	10.00	00:42:12
16 - 17	70	18	8	3	16.67	00:10:33
17 - 18	43	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	23	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	22	0	0	0	0.00	00:00:00
20 - 21	20	0	0	0	0.00	00:00:00
21 - 22	14	0	0	0	0.00	00:00:00
22 - 23	10	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	4	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,190	403	245	54	13.40	05:12:08

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



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/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
ขอกฎหมายเกี่ยวกับกฎหมาย	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 (สอ.)	93	47.21	88	5
กองการเจ้าหน้าที่ (กก.)	9	4.57	8	1
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	0	0.00	0	0
เกษียณอายุราชการ	0	0.00	0	0
โอน-ย้าย	1	0.51	1	0
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	1	0.51	1	0
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	1	0.51	1	0
อัตราค่าล่วงเวลา	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	6	3.05	5	1
กองคลัง (กค.)	10	5.08	9	1
งบประมาณ	0	0.00	0	0
บัญชี	0	0.00	0	0
เงินเดือน	1	0.51	0	1
สวัสดิการ	2	1.02	2	0
อื่นๆ	7	3.55	7	0
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	8	4.06	7	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	8	4.06	7	1
กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กสร.)	2	1.02	2	0
อนามัยมีเดีย	1	0.51	1	0
Health Literacy	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.51	1	0
กองกฎหมาย	8	4.06	7	1
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	6	3.05	5	1
การอุทธรณ์	1	0.51	1	0

93

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



กฎหมายกัญชา	0	0.00	0	0
ค่าธรรมเนียม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.51	1	0
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (กป.)	2	1.02	1	1
ฝุ่น PM2.5	0	0.00	0	0
คุณภาพอากาศ	1	0.51	0	1
อื่นๆ	1	0.51	1	0
สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ (สอ.)	14	7.11	13	1
อบรมผู้ประกอบการ/ผู้สัมผัสอาหาร	13	6.60	12	1
หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค	0	0.00	0	0
ดื่มน้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ	0	0.00	0	0
กัญชาในอาหาร	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.51	1	0
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)	17	8.63	14	3
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	1	0.51	0	1
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4	2.03	3	1
ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	3	1.52	3	0
ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest)	2	1.02	2	0
สิ่งแวดล้อม	1	0.51	1	0
บ่อบำบัดน้ำทิ้ง	1	0.51	1	0
หอผึ่งเย็น	0	0.00	0	0
5 ส. ที่ทำงานน่าอยู่ / Healthy Workplace	1	0.51	1	0
Green Health Hotel	1	0.51	1	0
Green & Clean Hospital	0	0.00	0	0
อื่นๆ	3	1.52	2	1
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศปภ.)	1	0.51	1	0
ส่งข้อขัดทศสอบ/ชุดตรวจสอบ	1	0.51	1	0
ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)	10	5.08	8	2
คลินิกทันตกรรม	1	0.51	1	0
โครงการฟันเทียมพระราชทาน/ฟันเทียม	4	2.03	4	0
ผู้พิทักษ์ฟันดี	0	0.00	0	0
ฟันปลอม/การขอใบอนุญาตทำฟันปลอม	1	0.51	1	0
หลักสูตรอบรมทันตแพทย์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	4	2.03	2	2
สำนักโภชนาการ (สภ.)	6	3.05	4	2
โภชนาการ	0	0.00	0	0
วิจัยอาหารเพื่อโภชนาการ	0	0.00	0	0
มหัศจรรย์ 1000 วัน	0	0.00	0	0
ข้อมูลด้านอาหาร	1	0.51	1	0
อื่นๆ	5	2.54	3	2
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.)	2	1.02	2	0
ยุติการตั้งครรภ์	2	1.02	2	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักงานผู้สูงอายุ (สอช.)	8	4.06	8	0
Long Term Care	2	1.02	2	0
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	1	0.51	1	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	0	0.00	0	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีวียืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคัลานเบ็ฐราก	0	0.00	0	0
ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)	1	0.51	1	0
การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน	2	1.02	2	0
โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566	1	0.51	1	0
อื่นๆ	1	0.51	1	0
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)	0	0.00	0	0
ศูนย์วัลลภ ไทยเหนือ	0	0.00	0	0
คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSMP)	0	0.00	0	0
คู่มือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กกลุ่มเสี่ยง (DAIM)	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ (กกส.)	1	0.51	1	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวทำใจ	1	0.51	1	0
ห้องฟิตเนส	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สถาบันปฎิเษหัด	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
ปรัษารองเรียน/รองทุกขั	0	0.00	0	0
ขอคำปรึกษา	0	0.00	0	0
เรียนกรมนอนามัย	0	0.00	0	0
โควิด-19	0	0.00	0	0
การจอบควัดวัดขัน	0	0.00	0	0
การจัดวัดขัน	0	0.00	0	0
มาตรการโควิด-19	0	0.00	0	0
สหกรภเอบมหรัพยักรมนอนามัย จักัด	0	0.00	0	0
สำนักส่งเสริมสุขภาพ	6	3.05	6	0
สารบรรณ	2	1.02	2	0
โครงการสงนบแม่พริ	1	0.51	1	0
โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ	0	0.00	0	0
เด็กดาวขันโดรม	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	2	1.02	2	0
อื่นๆ	1	0.51	1	0
การป้องกันตัวเองจากสถานการณ์ ฝน PM 2.5	0	0.00	0	0
Total	197	100.00	179	18

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		รวมคะแนนพึง พอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/04/2568	15	1	1	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
02/04/2568	18	3	2	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
03/04/2568	9	1	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/04/2568	10	1	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/04/2568	15	1	0	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/04/2568	12	1	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/04/2568	10	2	2	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
12/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
17/04/2568	19	1	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/04/2568	8	0	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
20/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
21/04/2568	16	1	1	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
22/04/2568	22	5	3	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00
23/04/2568	12	2	2	10	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
24/04/2568	15	1	1	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
25/04/2568	18	3	1	15	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	40.00
26/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/04/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
28/04/2568	20	5	3	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/04/2568 - 30/04/2568



29/04/2568	16	1	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
30/04/2568	10	1	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Total	245	30	16	215	0	0.00	1	6.25	0	0.00	0	0.00	15	93.75	96.25