



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร โทรศัพท์. ๐ ๒๕๙๐ ๔๘๙๘

ที่ สร ๐๙๐๑.๐๒/๒๖๓๙

วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๘

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘

เรียน เลขาธิการกรม

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

ในการนี้ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการบันทึกรายละเอียดข้อมูลการให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) สรุปได้สูงสุดที่มีผู้ใช้บริการดังนี้

๑. ติดต่อสอบถามข้อมูลการดูแลสุขภาพ จำนวน ๖๙๗ ครั้ง
๒. ปรีक्षाข้อร้องเรียน จำนวน ๒๑๓ ครั้ง
๓. ติดตามหนังสือราชการ จำนวน ๒๑๒ ครั้ง
๔. สอบถามข้อมูลฝุ่น PM ๒.๕ จำนวน ๑๐๙ ครั้ง
๕. ติดต่องานบุคลากร การเงิน พัสดุ จำนวน ๖๘ ครั้ง

จึงขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๘ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิเยะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

(นายวินัย รอดไทร)

เลขาธิการกรม

๓ ก.ค. ๒๕๖๘

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....มิถุนายน.....๒๕๖๘

(งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร)

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประชาชน (ครั้ง)	ภาครัฐ (ครั้ง)	ภาคเอกชน (ครั้ง)	รวม
๘๗๒	๔๖๖	๒๐๓	๑,๕๔๑

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)	โอนสายไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)	ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)	รวม
๙๑๘	๔๘๘	๑๓๕	๑,๕๔๑

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

ลำดับ	เรื่องที่ติดต่อ	จำนวน (ครั้ง)
๑	ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ	๖๙๗
๒	ปรึกษาข้อร้องเรียน	๒๑๓
๓	ติดตามหนังสือราชการ	๒๑๒
๔	ฝุ่น PM ๒.๕	๑๐๙
๕	ติดต่อเจ้าหน้าที่	๖๘
๖	งานบุคลากร การเงิน พัสดุ	๖๕
๗	อบรมผู้สัมผัสอาหาร	๕๙
๘	กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา	๔๕
๙	อื่นๆ	๓๕
๑๐	เหตุเดือดร้อนรำคาญ	๓๐
๑๑	ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์	๔
๑๒	อบรมผู้สูงอายุ	๒
๑๓	คลินิกทันตกรรม	๒

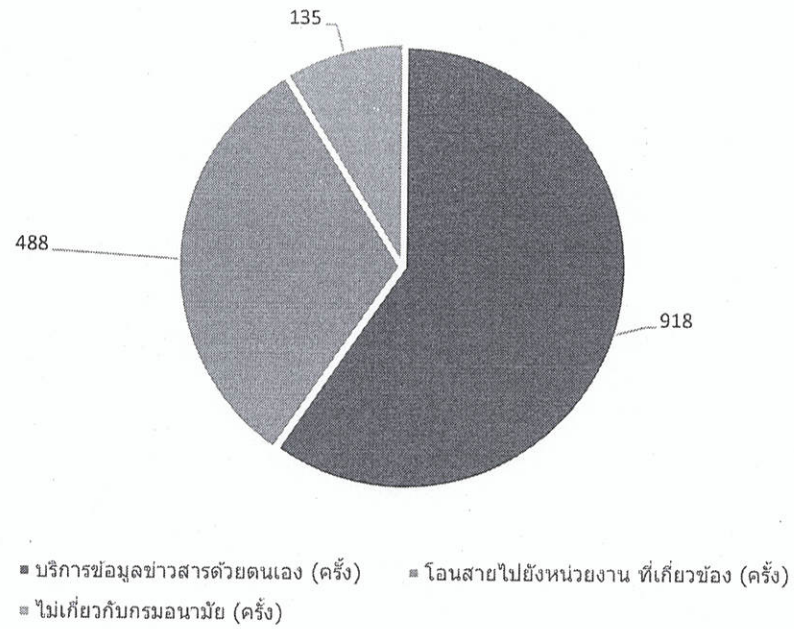
กัลยา ปิ่นเป้ง

(นางสาวกัลยา ปิ่นเป้ง)

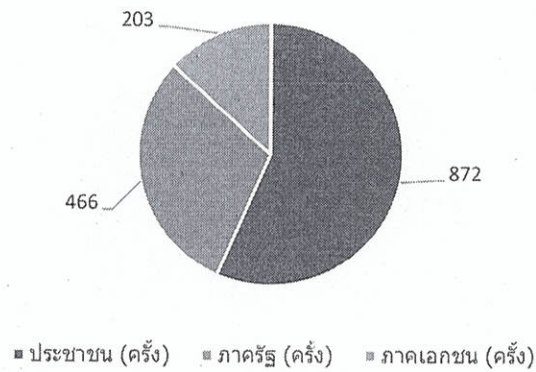
ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

ผู้รายงาน

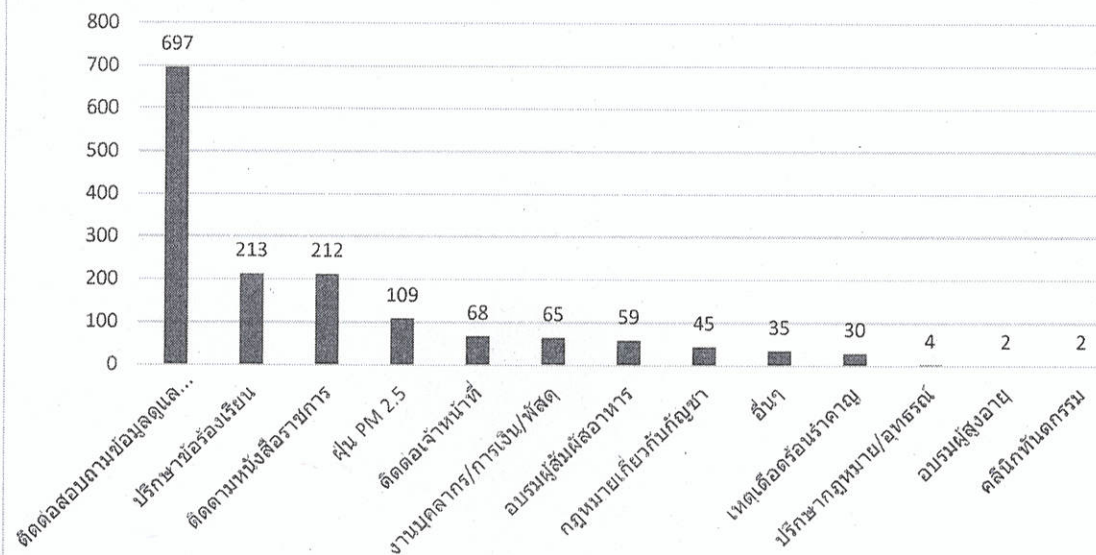
จำนวนการรับสาย-โอนสาย



ประเภทผู้รับบริการ



กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/06/2568 - 30/06/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/06/2568	33	3	0	0	0.00	00:00:00
02/06/2568	36	0	0	0	0.00	00:00:00
03/06/2568	30	0	0	0	0.00	00:00:00
04/06/2568	75	37	24	6	16.22	00:20:23
05/06/2568	68	21	16	1	4.76	00:11:24
06/06/2568	62	24	18	2	8.33	00:19:41
07/06/2568	26	1	0	1	100.00	00:00:00
08/06/2568	24	2	0	0	0.00	00:00:00
09/06/2568	72	23	17	1	4.35	00:16:51
10/06/2568	86	34	20	5	14.71	00:14:01
11/06/2568	62	27	8	1	3.70	00:13:06
12/06/2568	56	21	15	5	23.81	00:24:00
13/06/2568	51	25	14	7	28.00	00:11:59
14/06/2568	19	2	0	0	0.00	00:00:00
15/06/2568	12	0	0	0	0.00	00:00:00
16/06/2568	50	31	13	6	19.35	00:09:59
17/06/2568	47	14	11	3	21.43	00:13:56
18/06/2568	75	29	23	3	10.34	00:13:42
19/06/2568	53	30	22	5	16.67	00:20:14
20/06/2568	51	13	11	0	0.00	00:09:00
21/06/2568	24	4	0	1	25.00	00:00:00
22/06/2568	26	0	0	0	0.00	00:00:00
23/06/2568	51	35	20	2	5.71	00:20:09
24/06/2568	65	37	21	8	21.62	00:13:37
25/06/2568	87	31	10	17	54.84	00:07:19
26/06/2568	100	30	21	3	10.00	00:13:31
27/06/2568	78	22	18	1	4.55	00:17:39
28/06/2568	22	1	0	0	0.00	00:00:00
29/06/2568	27	4	0	0	0.00	00:00:00
30/06/2568	73	21	13	2	9.52	00:10:47
รวม	1,541	522	315	80	15.33	04:41:18

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/06/2568 - 30/06/2568



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	5	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	4	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	4	0	0	0	0.00	00:00:00
03 - 04	2	0	0	0	0.00	00:00:00
04 - 05	4	0	0	0	0.00	00:00:00
05 - 06	3	0	0	0	0.00	00:00:00
06 - 07	9	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	31	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	78	28	15	9	32.14	00:10:07
09 - 10	195	99	63	20	20.20	00:51:57
10 - 11	199	98	65	13	13.27	00:59:53
11 - 12	135	64	30	12	18.75	00:18:53
12 - 13	95	1	1	0	0.00	00:00:25
13 - 14	136	62	28	10	16.13	00:28:05
14 - 15	159	71	46	7	9.86	00:45:40
15 - 16	175	77	59	5	6.49	00:58:39
16 - 17	108	22	8	4	18.18	00:07:39
17 - 18	53	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	48	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	30	0	0	0	0.00	00:00:00
20 - 21	26	0	0	0	0.00	00:00:00
21 - 22	26	0	0	0	0.00	00:00:00
22 - 23	13	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	3	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,541	522	315	80	15.33	04:41:18

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/06/2568 - 30/06/2568



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
ขอลงกฎหมายเกี่ยวกับกฎหมาย	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.)	108	46.35	91	17
กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)	16	6.87	10	6
บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ	0	0.00	0	0
เกษียณอายุราชการ	0	0.00	0	0
โอน-ย้าย	6	2.58	4	2
สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง	2	0.86	2	0
บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ	1	0.43	1	0
อัตราค่าจ้างข้าราชการ	0	0.00	0	0
เครื่องราชอิสริยาภรณ์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	7	3.00	3	4
กองคลัง (กค.)	11	4.72	9	2
งบประมาณ	1	0.43	1	0
บัญชี	2	0.86	2	0
เงินเดือน	2	0.86	1	1
สวัสดิการ	1	0.43	1	0
อื่นๆ	5	2.15	4	1
กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)	5	2.15	5	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	3	1.29	3	0
ทำระบบ Server/System	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.86	2	0
กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กรส.)	0	0.00	0	0
อนามัยมีเดีย	0	0.00	0	0
Health Literacy	0	0.00	0	0
สื่อสารสาธารณะ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองกฎหมาย	12	5.15	6	6
ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.	10	4.29	5	5
การอุทธรณ์	1	0.43	0	1

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/06/2568 - 30/06/2568



กฎหมายกัญชา	1	0.43	1	0
ค่าธรรมเนียม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
กองประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ (กป.)	1	0.43	0	1
ฝุ่น PM2.5	0	0.00	0	0
คุณภาพอากาศ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	1	0.43	0	1
สำนักสุขภาพโภชนาการและน้ำ (สน.)	22	9.44	16	6
อบรมผู้ประกอบการ/ผู้สัมผัสอาหาร	9	3.86	6	3
หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค	0	0.00	0	0
ดูน้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ	1	0.43	0	1
กัญชาในอาหาร	0	0.00	0	0
อื่นๆ	12	5.15	10	2
สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)	15	6.44	5	10
เหตุเดือดร้อนรำคาญ	2	0.86	1	1
กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	3	1.29	0	3
ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล	2	0.86	1	1
ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest)	4	1.72	2	2
สิ่งแวดล้อม	2	0.86	1	1
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	0	0.00	0	0
Green & Clean Hospital	0	0.00	0	0
อื่นๆ	2	0.86	0	2
ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศปภ.)	0	0.00	0	0
ส่งข้อชุดทดสอบ/ชุดตรวจสอบ	0	0.00	0	0
ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)	2	0.86	1	1
คลินิกทันตกรรม	0	0.00	0	0
โครงการฟันเทียมพระราชทาน/ฟันเทียม	2	0.86	1	1
ผู้พิทักษ์ฟันดี	0	0.00	0	0
ฟันปลอม/การขอใบอนุญาตทำฟันปลอม	0	0.00	0	0
หลักสูตรอบรมทันตแพทย์	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักโภชนาการ (สภ.)	7	3.00	5	2
โภชนาการ	0	0.00	0	0
วิจัยอาหารเพื่อโภชนาการ	0	0.00	0	0
มหัศจรรย์ 1000 วัน	0	0.00	0	0
ข้อมูลด้านอาหาร	1	0.43	0	1
อื่นๆ	6	2.58	5	1
กองอนามัยมารดาและทารก (-)	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
สมุดบันทึกสุขภาพแม่และเด็ก	0	0.00	0	0
โครงการส่งเสริมแม่พรี	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สำนักอนามัยเจริญพันธุ์ (สอพ.)	8	3.43	5	3
ยุติการตั้งครรภ์	0	0.00	0	0

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/06/2568 - 30/06/2568



วางแผนครอบครัว	0	0.00	0	0
คลินิกวัยรุ่น	0	0.00	0	0
อื่นๆ	8	3.43	5	3
สำนักอนามัยผู้สูงอายุ (สอช.)	17	7.30	13	4
Long Term Care	6	2.58	3	3
หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น	1	0.43	1	0
สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)	0	0.00	0	0
ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีววัยยืนยาว	0	0.00	0	0
หลักสูตรพระคัลณปฏิรูป	3	1.29	3	0
ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)	0	0.00	0	0
การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน	3	1.29	3	0
โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566	1	0.43	1	0
อื่นๆ	3	1.29	2	1
สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)	1	0.43	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	0.43	1	0
กิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ (กคส.)	2	0.86	2	0
ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC	0	0.00	0	0
ก้าวทำใจ	0	0.00	0	0
ห้องฟิตเนส	2	0.86	2	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
สถาบันพัฒนา	0	0.00	0	0
สอบถามหลักสูตรฝึกอบรม	0	0.00	0	0
อื่นๆ	0	0.00	0	0
บริการโรงเรียน/รಂಗทุก	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	6	2.58	3	3
สารบรรณ	0	0.00	0	0
โครงการส่งนมแม่ฟรี	0	0.00	0	0
โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ	1	0.43	1	0
เด็กดาวชินโดรม	0	0.00	0	0
อนามัยแม่และเด็ก	2	0.86	0	2
อื่นๆ	3	1.29	2	1
การป้องกันตัวเองจากสถานการณ์ เช่น PM 2.5	0	0.00	0	0
Total	233	100.00	172	61

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/06/2568 - 30/06/2568



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	%	
01/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
03/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/06/2568	24	4	2	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
05/06/2568	16	1	1	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
06/06/2568	18	1	1	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
07/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/06/2568	17	2	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/06/2568	20	2	2	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
11/06/2568	8	0	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
12/06/2568	15	4	1	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
13/06/2568	14	1	1	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
14/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/06/2568	13	8	5	5	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	100.00	100.00
17/06/2568	11	2	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/06/2568	23	6	3	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00
19/06/2568	22	6	2	16	0	0.00	0	0.00	1	50.00	0	0.00	1	50.00	80.00
20/06/2568	11	1	1	10	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
21/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
22/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
23/06/2568	20	1	0	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
24/06/2568	21	3	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
25/06/2568	10	1	0	9	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
26/06/2568	21	3	1	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
27/06/2568	18	3	2	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
28/06/2568	0	0	0	0	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: 01/06/2568 - 30/06/2568



29/06/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
30/06/2568	13	2	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Total	315	51	22	264	0	0.00	0	0.00	1	4.55	0	0.00	21	95.45	98.18