



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร สำนักงานเลขาธิการกรม โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๔๘๙๘  
ที่ สร ๐๙๐๑.๐๒/๕๐๔๒ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอส่งสรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗  
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) ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๗ ตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายอนุชา นิเยะ)

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

หัวหน้ากลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร

- ทบ

(นายวินัย รอดไพร)

เลขานุการกรม

๓ ธ.ค. ๒๕๖๗

สรุปสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center ๑๔๗๘ : ๐๒ ๕๙๐๔๐๐๐)

ประจำเดือน....พฤศจิกายน.....๒๕๖๗

( งานบริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ กลุ่มบริการสารสนเทศและสื่อสารองค์กร )

๑.จำนวนการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

| ประชาชน (ครั้ง) | ภาครัฐ (ครั้ง) | ภาคเอกชน (ครั้ง) | รวม |
|-----------------|----------------|------------------|-----|
| ๒๒๑             | ๘๑             | ๑๕               | ๓๑๗ |

๒.จำนวนการรับสาย - โอนสาย

| บริการข้อมูลข่าวสาร<br>ด้วยตนเอง (ครั้ง) | โอนสายไปยังหน่วยงาน<br>ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง) | ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย<br>(ครั้ง) | รวม |
|------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------|-----|
| ๑๑๕                                      | ๑๙๘                                          | ๔                                | ๓๑๗ |

๓.จำนวนเรื่องที่ติดต่อมากที่สุด เรียงจากมาก - น้อย

| ลำดับ | เรื่องที่ติดต่อ              | จำนวน (ครั้ง) |
|-------|------------------------------|---------------|
| ๑     | ติดตามหนังสือราชการ          | ๘๕            |
| ๒     | ติดต่อเจ้าหน้าที่            | ๗๒            |
| ๓     | งานบุคลากร การเงิน พัสดุ     | ๔๐            |
| ๔     | อบรมผู้สัมผัสอาหาร           | ๓๙            |
| ๕     | ติดต่อสอบถามข้อมูลดูแลสุขภาพ | ๑๘            |
| ๖     | อบรมผู้สูงอายุ               | ๑๖            |
| ๗     | อื่นๆ                        | ๑๔            |
| ๘     | ปรึกษาข้อร้องเรียน           | ๙             |
| ๙     | ปรึกษากฎหมาย/อุทธรณ์         | ๘             |
| ๑๐    | เหตุเดือดร้อนรำคาญ           | ๘             |
| ๑๑    | คลินิกทันตกรรม               | ๔             |
| ๑๒    | สอบถามข้อมูลเรื่องโควิด      | ๓             |
| ๑๓    | กฎหมายเกี่ยวกับกัญชา         | ๑             |

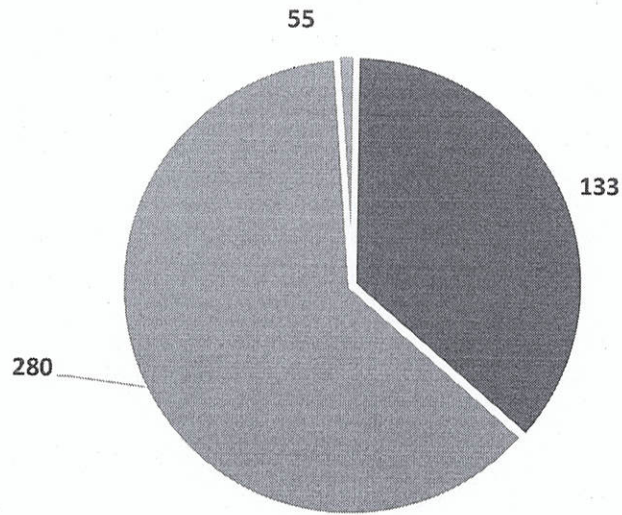
กชิต ปันเป้ง

(นางสาวกชิตา ปันเป้ง)

ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป

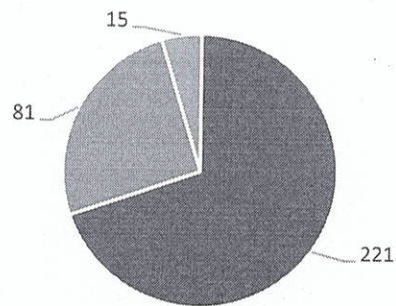
ผู้รายงาน

### จำนวนการรับสาย-โอนสาย



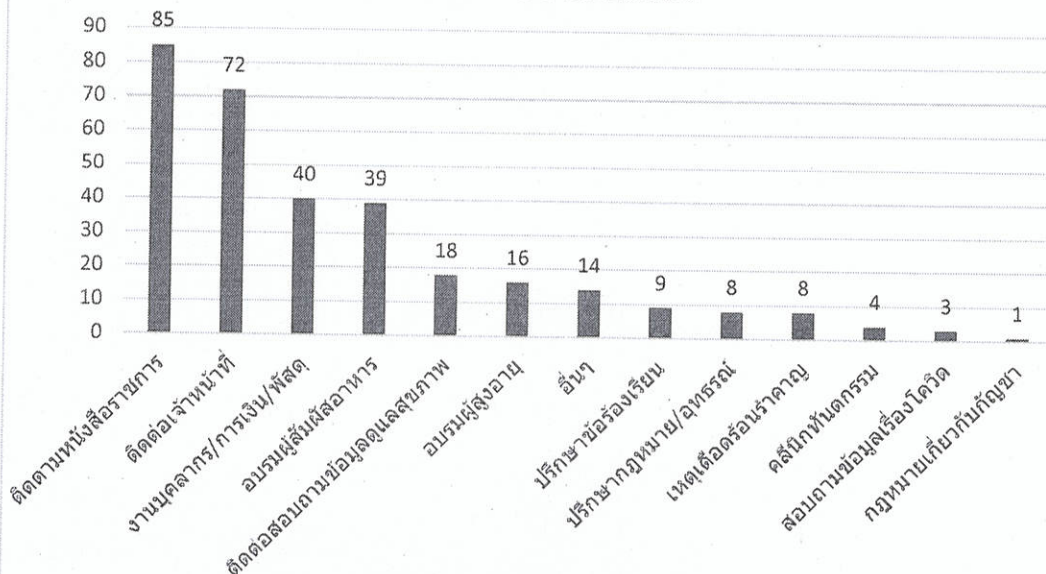
- บริการข้อมูลข่าวสารด้วยตนเอง (ครั้ง)
- โอนสายไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง (ครั้ง)
- ไม่เกี่ยวกับกรมอนามัย (ครั้ง)

### จำนวนการรับสาย-โอนสาย



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

### กราฟแสดงจำนวนเรื่อง



Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/11/2567 - 30/11/2567



| วันที่     | สายเรียกเข้าทั้งหมด | โอนสายให้เจ้าหน้าที่ | รับสาย | สายไม่ได้รับ | % สายไม่ได้รับ | เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss) |
|------------|---------------------|----------------------|--------|--------------|----------------|-------------------------------------|
| 01/11/2567 | 59                  | 16                   | 13     | 3            | 18.75          | 00:23:17                            |
| 02/11/2567 | 30                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 03/11/2567 | 29                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 04/11/2567 | 72                  | 26                   | 12     | 14           | 53.85          | 00:17:42                            |
| 05/11/2567 | 76                  | 27                   | 25     | 2            | 7.41           | 00:37:05                            |
| 06/11/2567 | 60                  | 29                   | 21     | 8            | 27.59          | 00:35:31                            |
| 07/11/2567 | 36                  | 15                   | 12     | 3            | 20.00          | 00:21:25                            |
| 08/11/2567 | 72                  | 27                   | 19     | 8            | 29.63          | 00:38:01                            |
| 09/11/2567 | 45                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 10/11/2567 | 21                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 11/11/2567 | 49                  | 11                   | 11     | 0            | 0.00           | 00:37:54                            |
| 12/11/2567 | 62                  | 27                   | 25     | 2            | 7.41           | 00:40:22                            |
| 13/11/2567 | 61                  | 18                   | 16     | 2            | 11.11          | 00:21:12                            |
| 14/11/2567 | 68                  | 24                   | 19     | 5            | 20.83          | 00:26:33                            |
| 15/11/2567 | 47                  | 14                   | 11     | 3            | 21.43          | 00:19:06                            |
| 16/11/2567 | 24                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 17/11/2567 | 18                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 18/11/2567 | 69                  | 28                   | 25     | 3            | 10.71          | 00:46:11                            |
| 19/11/2567 | 79                  | 32                   | 25     | 7            | 21.88          | 00:31:21                            |
| 20/11/2567 | 56                  | 29                   | 22     | 7            | 24.14          | 00:44:54                            |
| 21/11/2567 | 51                  | 20                   | 19     | 1            | 5.00           | 00:47:05                            |
| 22/11/2567 | 65                  | 27                   | 22     | 5            | 18.52          | 00:29:23                            |
| 23/11/2567 | 20                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 24/11/2567 | 21                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 25/11/2567 | 114                 | 24                   | 20     | 4            | 16.67          | 00:40:39                            |
| 26/11/2567 | 72                  | 25                   | 18     | 7            | 28.00          | 00:50:46                            |
| 27/11/2567 | 79                  | 38                   | 32     | 6            | 15.79          | 00:42:11                            |
| 28/11/2567 | 63                  | 22                   | 21     | 1            | 4.55           | 00:32:56                            |
| 29/11/2567 | 48                  | 16                   | 15     | 1            | 6.25           | 00:19:29                            |
| 30/11/2567 | 33                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| รวม        | 1,599               | 495                  | 403    | 92           | 18.59          | 11:43:03                            |

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายชั่วโมง

Date: 01/11/2567 - 30/11/2567



| ชั่วโมง | สายเรียกเข้าทั้งหมด | โอนสายให้เจ้าหน้าที่ | รับสาย | สายไม่ได้รับ | % สายไม่ได้รับ | เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss) |
|---------|---------------------|----------------------|--------|--------------|----------------|-------------------------------------|
| 00 - 01 | 7                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 01 - 02 | 5                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 02 - 03 | 4                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 03 - 04 | 1                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 04 - 05 | 2                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 05 - 06 | 5                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 06 - 07 | 13                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 07 - 08 | 24                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 08 - 09 | 97                  | 24                   | 18     | 6            | 25.00          | 00:23:31                            |
| 09 - 10 | 202                 | 80                   | 61     | 19           | 23.75          | 01:54:28                            |
| 10 - 11 | 208                 | 92                   | 74     | 18           | 19.57          | 01:49:41                            |
| 11 - 12 | 163                 | 56                   | 45     | 11           | 19.64          | 01:07:18                            |
| 12 - 13 | 76                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 13 - 14 | 214                 | 95                   | 78     | 17           | 17.89          | 02:10:52                            |
| 14 - 15 | 188                 | 79                   | 68     | 11           | 13.92          | 02:16:32                            |
| 15 - 16 | 135                 | 56                   | 50     | 6            | 10.71          | 01:41:52                            |
| 16 - 17 | 73                  | 13                   | 9      | 4            | 30.77          | 00:18:49                            |
| 17 - 18 | 53                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 18 - 19 | 50                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 19 - 20 | 31                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 20 - 21 | 19                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 21 - 22 | 15                  | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 22 - 23 | 9                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| 23 - 24 | 5                   | 0                    | 0      | 0            | 0.00           | 00:00:00                            |
| รวม     | 1,599               | 495                  | 403    | 92           | 18.59          | 11:43:03                            |

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/11/2567 - 30/11/2567



| ประเภทเรื่อง / หมายเหตุ                      | จำนวนเรื่อง | % จำนวนเรื่อง | ปิดเรื่อง | คงค้าง |
|----------------------------------------------|-------------|---------------|-----------|--------|
| ติดต่อเจ้าหน้าที่                            | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| ติดตามหนังสือราชการ                          | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| ทันตสาธารณสุข                                | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| หลักสูตรการอบรมของสำนักสูงอาย                | 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/ของมีพิษ/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      |
| ปรึกษาข้อร้องเรียน                           | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| อื่นๆ                                        | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| สำนักงานเลขานุการกรม (สอ.)                   | 119         | 37.54         | 103       | 16     |
| กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.)                      | 29          | 9.15          | 27        | 2      |
| บำเหน็จบำนาญ-ทะเบียนประวัติ                  | 3           | 0.95          | 3         | 0      |
| เกษียณอายุราชการ                             | 1           | 0.32          | 1         | 0      |
| โอน-ย้าย                                     | 6           | 1.89          | 4         | 2      |
| สรรหา-คัดเลือก-บรรจุแต่งตั้ง                 | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| บัญชีคัดเลือก/เรียกบรรจุ                     | 1           | 0.32          | 1         | 0      |
| อัตราค่าจ้างข้าราชการ                        | 1           | 0.32          | 1         | 0      |
| เครื่องราชอิสริยาภรณ์                        | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| อื่นๆ                                        | 17          | 5.36          | 17        | 0      |
| กองคลัง (กค.)                                | 28          | 8.83          | 27        | 1      |
| งบประมาณ                                     | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| บัญชี                                        | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| เงินเดือน                                    | 5           | 1.58          | 5         | 0      |
| สวัสดิการ                                    | 5           | 1.58          | 4         | 1      |
| อื่นๆ                                        | 18          | 5.68          | 18        | 0      |
| กองดิจิทัลเพื่อส่งเสริมสุขภาพ (กทส.)         | 7           | 2.21          | 7         | 0      |
| ลงทะเบียนเข้าใช้ระบบ TST/TSC                 | 1           | 0.32          | 1         | 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                                        | 6           | 1.89          | 6         | 0      |
| กองส่งเสริมความรอบรู้และสื่อสารสุขภาพ (กสร.) | 1           | 0.32          | 1         | 0      |
| อนามัยมีเดีย                                 | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| Health Literacy                              | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| สื่อสารสาธารณะ                               | 0           | 0.00          | 0         | 0      |
| อื่นๆ                                        | 1           | 0.32          | 1         | 0      |
| กองกฎหมาย                                    | 7           | 2.21          | 7         | 0      |
| ปรึกษา กฎหมาย/พ.ร.บ.                         | 4           | 1.26          | 4         | 0      |
| การอุทธรณ์                                   | 0           | 0.00          | 0         | 0      |

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/11/2567 - 30/11/2567



|                                             |    |       |    |   |
|---------------------------------------------|----|-------|----|---|
| กฎหมายกัญชา                                 | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| ค่าธรรมเนียม                                | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| อื่นๆ                                       | 3  | 0.95  | 3  | 0 |
| กองประเมินผลกระทบสิ่งแวดล้อม (กป.)          | 4  | 1.26  | 3  | 1 |
| ฝุ่น PM2.5                                  | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| คุณภาพอากาศ                                 | 1  | 0.32  | 0  | 1 |
| อื่นๆ                                       | 1  | 0.32  | 1  | 0 |
| สำนักสุขาภิบาลอาหารและน้ำ (สอ.)             | 35 | 11.04 | 31 | 4 |
| อบรมผู้ประกอบการ/ผู้สัมผัสอาหาร             | 22 | 6.94  | 20 | 2 |
| หลักสูตรการจัดการคุณภาพน้ำบริโภค            | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| ตู้น้ำดื่ม/คุณภาพน้ำ                        | 7  | 2.21  | 6  | 1 |
| กัญชาในอาหาร                                | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| อื่นๆ                                       | 4  | 1.26  | 3  | 1 |
| สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม (สว.)                | 37 | 11.67 | 32 | 5 |
| เหตุเดือดร้อนรำคาญ                          | 4  | 1.26  | 4  | 0 |
| กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ               | 14 | 4.42  | 12 | 2 |
| ขยะติดเชื้อ/ขยะมูลฝอย/สิ่งปฏิกูล            | 3  | 0.95  | 3  | 0 |
| ระบบบริหารจัดการมูลฝอยติดเชื้อ (E-manifest) | 5  | 1.58  | 4  | 1 |
| สิ่งแวดล้อม                                 | 1  | 0.32  | 1  | 0 |
| บ่อบำบัดน้ำทิ้ง                             | 1  | 0.32  | 1  | 0 |
| หอผึ่งเย็น                                  | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| 5 ส. ที่ทำงานน่าอยู่ / Healthy Workplace    | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| Green Health Hotel                          | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| Green & Clean Hospital                      | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| อื่นๆ                                       | 4  | 1.26  | 2  | 2 |
| ศูนย์ห้องปฏิบัติการกรมอนามัย (ศป.)          | 10 | 3.15  | 10 | 0 |
| ส่งข้อขัดข้อง/ข้อสงสัย/ข้อสงสัย             | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| ตรวจวิเคราะห์และทดสอบคุณภาพน้ำ              | 6  | 1.89  | 6  | 0 |
| อื่นๆ                                       | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| สำนักทันตสาธารณสุข (สท.)                    | 5  | 1.58  | 5  | 0 |
| คลินิกทันตกรรม                              | 1  | 0.32  | 1  | 0 |
| โครงการฟันเทียมพระราชทาน/ฟันเทียม           | 1  | 0.32  | 1  | 0 |
| ผู้พิทักษ์ฟันดี                             | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| ฟันปลอม/การขอใบอนุญาตทำฟันปลอม              | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| หลักสูตรอบรมทันตแพทย์                       | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| อื่นๆ                                       | 3  | 0.95  | 3  | 0 |
| สำนักโภชนาการ (สภ.)                         | 5  | 1.58  | 5  | 0 |
| โภชนาการ                                    | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| วิจัยอาหารเพื่อโภชนาการ                     | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| มหัศจรรย์ 1000 วัน                          | 0  | 0.00  | 0  | 0 |
| ข้อมูลด้านอาหาร                             | 5  | 1.58  | 5  | 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 (สอ.)                | 2  | 0.63  | 2  | 0 |
| ยุติการตั้งครรภ์                            | 0  | 0.00  | 0  | 0 |

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานข้อมูลหัวข้อ เรื่องที่ติดต่อ

Date: 01/11/2567 - 30/11/2567



|                                                        |            |               |            |           |
|--------------------------------------------------------|------------|---------------|------------|-----------|
| วางแผนครอบครัว                                         | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| คลินิกวัยรุ่น                                          | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| อื่นๆ                                                  | 2          | 0.63          | 2          | 0         |
| สำนักอนามัยผู้สูงอายุ (สอส.)                           | 10         | 3.15          | 9          | 1         |
| Long Term Care                                         | 4          | 1.26          | 4          | 0         |
| หลักสูตร Caregiver, Care Manage, อาสาสมัครท้องถิ่น     | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| สมุดบันทึกสุขภาพผู้สูงอายุ (Blue Book)                 | 1          | 0.32          | 1          | 0         |
| ระบบ Wellness Plan : ชะลอชรา ชีวียืนยาว                | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| หลักสูตรพระคิลานปฏิรูป                                 | 1          | 0.32          | 1          | 0         |
| ระบบฐานข้อมูลผู้สูงอายุ (3C/Blue Book Application)     | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| การประกอบกิจการให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน          | 1          | 0.32          | 1          | 0         |
| โครงการปีแห่งสุขภาพสูงวัยไทย 2566                      | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| อื่นๆ                                                  | 3          | 0.95          | 2          | 1         |
| สถาบันพัฒนาอนามัยเด็ก (สพด.)                           | 2          | 0.63          | 2          | 0         |
| ศูนย์วัลลภ ไทยเหนือ                                    | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| คู่มือเฝ้าระวังและส่งเสริมพัฒนาการเด็กปฐมวัย (DSPM)    | 1          | 0.32          | 1          | 0         |
| คู่มือประเมินและส่งเสริมพัฒนาการเด็กกลุ่มเสี่ยง (DAIM) | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| อื่นๆ                                                  | 1          | 0.32          | 1          | 0         |
| กิจกรรมทางกายเพื่อสุขภาพ (กทส.)                        | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ DPAC                         | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| ก้าวทำใจ                                               | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| ห้องฟิตเนส                                             | 0          | 0.00          | 0          | 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/รองทุกข                                 | 4          | 1.26          | 4          | 0         |
| ขอคำปรึกษา                                             | 3          | 0.95          | 3          | 0         |
| โรงเรียนกรมอนามัย                                      | 1          | 0.32          | 1          | 0         |
| โควิด-19                                               | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| การจ้องควิดวิดชัน                                      | 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                                    | 12         | 3.79          | 12         | 0         |
| สารบรรณ                                                | 2          | 0.63          | 2          | 0         |
| โครงการสงนมนแม่ฟรี                                     | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ                                 | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| เด็กดาวชินโดรม                                         | 0          | 0.00          | 0          | 0         |
| อนามัยแม่และเด็ก                                       | 2          | 0.63          | 2          | 0         |
| อื่นๆ                                                  | 8          | 2.52          | 8          | 0         |
| <b>Total</b>                                           | <b>317</b> | <b>100.00</b> | <b>287</b> | <b>30</b> |



| Date/Time  | Answer Call | Transfer to End Call | ลูกค้าย้ายรายการสำเร็จ | ลูกค้าไม่ทำการบริการ/ทำการบริการไม่สำเร็จ | ควรปรับปรุง (1) |      | พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (2) |      | พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (3) |      | พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (4) |      | พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ (5) |      | รวมคะแนนพึงพอใจ | หมายเหตุ |
|------------|-------------|----------------------|------------------------|-------------------------------------------|-----------------|------|------------------------|------|------------------------|------|------------------------|------|------------------------|------|-----------------|----------|
|            |             |                      |                        |                                           | จำนวน           | %    | จำนวน                  | %    | จำนวน                  | %    | จำนวน                  | %    | จำนวน                  | %    |                 |          |
| 01/11/2567 | 13          | 2                    | 0                      | 11                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 02/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 03/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 04/11/2567 | 12          | 1                    | 0                      | 11                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 05/11/2567 | 25          | 1                    | 0                      | 24                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 06/11/2567 | 21          | 1                    | 0                      | 20                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 07/11/2567 | 12          | 1                    | 1                      | 11                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 08/11/2567 | 19          | 2                    | 2                      | 17                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 09/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 10/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 11/11/2567 | 11          | 4                    | 2                      | 7                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 12/11/2567 | 25          | 3                    | 0                      | 22                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 13/11/2567 | 16          | 1                    | 0                      | 15                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 14/11/2567 | 19          | 4                    | 2                      | 15                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 15/11/2567 | 11          | 0                    | 0                      | 11                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 16/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 17/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 18/11/2567 | 25          | 2                    | 0                      | 23                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 19/11/2567 | 25          | 1                    | 1                      | 24                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 20/11/2567 | 22          | 4                    | 1                      | 18                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 21/11/2567 | 19          | 1                    | 1                      | 18                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 22/11/2567 | 22          | 1                    | 1                      | 21                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 23/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 24/11/2567 | 0           | 0                    | 0                      | 0                                         | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 25/11/2567 | 20          | 2                    | 1                      | 18                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 26/11/2567 | 18          | 2                    | 1                      | 16                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 27/11/2567 | 32          | 3                    | 3                      | 29                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |
| 28/11/2567 | 21          | 2                    | 1                      | 19                                        | 0               | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 | 0                      | 0.00 |                 |          |

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/11/2567 - 30/11/2567



| คะแนนเฉลี่ย<br>AVERAGE OF MARKS |     |    |    |     |    |      |      |      |      |      |      |       |      |       |      |       |
|---------------------------------|-----|----|----|-----|----|------|------|------|------|------|------|-------|------|-------|------|-------|
| 29/11/2567                      | 15  | 0  | 0  | 0   | 15 | 0    | 0.00 | 0    | 0.00 | 0    | 0.00 | 0     | 0.00 | 0     | 0.00 | 0.00  |
| 30/11/2567                      | 0   | 0  | 0  | 0   | 0  | 0    | 0.00 | 0    | 0.00 | 0    | 0.00 | 0     | 0.00 | 0     | 0.00 | 0.00  |
| Total                           | 403 | 38 | 17 | 365 | 0  | 0.00 | 0    | 0.00 | 0    | 0.00 | 2    | 11.76 | 15   | 88.24 | 15   | 97.65 |