

สรุปรายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบ Call Center 1478
และระบบโทรศัพท์หมายเลข 0 2590 4000 กรมอนามัย
(รอบ 5 เดือน ตุลาคม 2567 - กุมภาพันธ์ 2568)

ประจำเดือน	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)	ร้อยละความพึงพอใจ	หมายเหตุ
ตุลาคม 2567	7	95.00	
พฤศจิกายน 2567	18	97.65	
ธันวาคม 2567	10	95.00	
มกราคม 2568	32	94.44	
กุมภาพันธ์ 2568	21	95.00	
รวม	88	95.42	

จากสถิติรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการระบบ Call Center 1478 และระบบโทรศัพท์
หมายเลข 0 2590 400 กรมอนามัย ตั้งแต่เดือน ต.ค. 2567 – ก.พ. 2568 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน 88 คน
มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจร้อยละ 95.42 สรุปว่า Output ของร้อยละของความพึงพอใจของ
ผู้ให้บริการในระบบ Call Center อยู่ระหว่างร้อยละ 76 – 100 ทำให้ได้คะแนน 0.5 คะแนน

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		รวมคะแนน พึงพอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/10/2567	2	0	0	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
03/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/10/2567	8	1	0	7	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/10/2567	3	0	0	3	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/10/2567	3	0	0	3	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/10/2567	3	1	0	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/10/2567	2	0	0	2	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
12/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
17/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
20/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
21/10/2567	25	3	2	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
22/10/2567	15	4	1	11	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	60.00
23/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
24/10/2567	22	0	0	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
25/10/2567	28	1	1	27	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
26/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/10/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
28/10/2567	31	2	2	29	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/10/2567 - 31/10/2567



29/10/2567	25	1	1	24	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
30/10/2567	25	2	1	23	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
31/10/2567	15	0	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Total	207	15	8	192	0	0.00	0	0.00	1	12.50	0	0.00	7	87.50	95.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

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



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		ร้อยละความพึง พอใจ
					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	0.00
02/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
03/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
04/11/2567	12	1	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/11/2567	25	1	0	24	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/11/2567	21	1	0	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/11/2567	12	1	1	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
08/11/2567	19	2	2	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
09/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/11/2567	11	4	2	7	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
12/11/2567	25	3	0	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/11/2567	16	1	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
14/11/2567	19	4	2	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
15/11/2567	11	0	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
17/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/11/2567	25	2	0	23	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/11/2567	25	1	1	24	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
20/11/2567	22	4	1	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
21/11/2567	19	1	1	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
22/11/2567	22	1	1	21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
23/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
24/11/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
25/11/2567	20	2	1	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
26/11/2567	18	2	1	16	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	80.00
27/11/2567	32	3	3	29	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00
28/11/2567	21	2	1	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	80.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

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



29/11/2567	15	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	0.00	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	97.65

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

Date: 01/12/2567 - 31/12/2567



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		ร้อยละความพึง พอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
01/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/12/2567	20	1	1	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
03/12/2567	17	4	2	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
04/12/2567	17	3	1	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	80.00
05/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/12/2567	19	1	0	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
07/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
08/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
09/12/2567	28	1	0	27	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
11/12/2567	27	2	1	25	0	0.00	0	0.00	1	100.00	0	0.00	0	0.00	60.00
12/12/2567	23	0	0	23	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/12/2567	23	1	1	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
14/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
15/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
16/12/2567	23	1	1	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
17/12/2567	15	0	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
18/12/2567	23	1	1	22	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
19/12/2567	18	3	2	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
20/12/2567	26	5	1	21	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
21/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
22/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
23/12/2567	21	1	1	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
24/12/2567	14	1	0	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
25/12/2567	17	0	0	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
26/12/2567	11	0	0	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/12/2567	10	2	0	8	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
28/12/2567	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: 01/12/2567 - 31/12/2567



29/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
30/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
31/12/2567	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
Total	352	27	12	325	0	0.00	0	0.00	1	8.33	1	8.33	10	83.33	95.00

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

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



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	ควรปรับปรุง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจปานกลาง		พอใจมาก		พึงพอใจมากที่สุด		ร้อยละความพึง พอใจ
					(1)	(2)	(3)	(4)	(5)						
										จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	
01/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
02/01/2568	23	4	3	19	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	33.33	2	66.67	93.33
03/01/2568	23	8	4	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	100.00
04/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
05/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
06/01/2568	24	4	1	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
07/01/2568	21	4	2	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
08/01/2568	16	4	1	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
09/01/2568	20	3	0	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
10/01/2568	26	1	1	25	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
11/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
12/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
13/01/2568	25	8	5	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	5	100.00	100.00
14/01/2568	32	4	1	28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
15/01/2568	20	2	1	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
16/01/2568	16	3	3	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	3	100.00	100.00
17/01/2568	27	6	3	21	2	66.67	0	0.00	0	0.00	1	33.33	0	0.00	40.00
18/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
19/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
20/01/2568	18	4	4	14	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	4	100.00	100.00
21/01/2568	14	2	1	12	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
22/01/2568	24	4	1	20	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
23/01/2568	21	4	1	17	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
24/01/2568	20	2	2	18	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	2	100.00	100.00
25/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
26/01/2568	0	0	0	0	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
27/01/2568	29	1	1	28	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
28/01/2568	9	1	0	8	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: 01/01/2568 - 31/01/2568



29/01/2568	15	0	0	15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
30/01/2568	14	1	0	13	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
31/01/2568	13	2	1	11	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	100.00	100.00
Total	450	72	36	378	2	5.56	0	0.00	0	0.00	2	5.56	32	88.89	94.44

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

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



DateTime	Answer Call	Transfer to End Call	ลูกค้าทำรายการ สำเร็จ	ลูกค้าไม่ทำรายการ /ทำรายการไม่สำเร็จ	การปรับปรุง (1)		พึงพอใจน้อย (2)		พึงพอใจปานกลาง (3)		พอใจมาก (4)		พึงพอใจมากที่สุด (5)		ร้อยละความพึง พอใจ
					จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	
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: รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจหลังใช้บริการ

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
-------	-----	----	----	-----	---	------	---	------	---	------	---	------	----	-------	-------