

ระดับที่ ๑ Assessment

๑.๑ ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด (รอบ ๕ เดือนหลัง มี.ค.-ก.ค.๖๘)

ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับมอบหมายจากกรมอนามัยให้ดำเนินการขอรับการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์แบบสั้น ๔ หลัก ต่อสำนักงาน กสทช. หมายเลข ๑๔๗๘ และโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ เพื่อเป็นช่องทางการให้บริการติดต่อสอบถาม แนะนำ ดิชม เสนอแนะ แจ้งร้องเรียนต่างๆ และประเด็นสำคัญ (Hot Issue) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนและผู้ขอรับบริการทั้งหน่วยงานภาคเอกชน ภาครัฐ ระบบ Call Center จะช่วยลดเวลาให้กับเจ้าหน้าที่ในการตอบรับทางโทรศัพท์และแก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างรวดเร็ว และยังลดข้อผิดพลาดในเรื่องการสื่อสารและความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน ช่วยเพิ่มความพร้อมในการให้บริการผู้รับบริการและลดระยะในการรอของอีกด้วย เพิ่มความพร้อมและเชื่อมั่นของหน่วยงานต่อการตอบข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย การบริหารงานด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมและการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย

ประโยชน์ของการให้บริการระบบ Call Center สามารถช่วยให้ผู้รับบริการติดต่อสอบถาม แจ้งปัญหา หรือร้องเรียนได้ในเวลาทันที ซึ่งสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้บริการ Call Center ยังเป็นช่องทางสื่อสารที่สะดวกสบายสำหรับผู้รับบริการ เพราะสามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงานนั้นๆ ที่อาจต้องใช้เวลาและค่าใช้จ่ายมากกว่า ซึ่งในปัจจุบันกรมอนามัยมีภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่หลากหลายเกี่ยวเนื่องกับประชาชนในทุกระดับ ทุกวัย ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการปรึกษา กฎหมายพระราชบัญญัติการสาธารณสุข เหตุเดือดร้อนรำคาญ การอบรมผู้สัมผัสอาหาร การให้บริการเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรม การรักษาผู้ป่วยโดยศูนย์อนามัยที่ ๑-๑๒ ฯลฯ ซึ่งเป็นการกิจที่มีความสำคัญต่อการให้บริการสำหรับหน่วยงานของรัฐ

ผลการวิเคราะห์โดยใช้ T คือ Trend แนวโน้ม (ผลงานที่คาดการณ์ในอนาคต) จากการที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมอนามัย ได้นำระบบ Call Center มาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากหลังจากสถานการณ์ระบาดใหญ่ของโควิด-๑๙ มีผลกระทบกับทุกองค์กรทั้งในส่วน of ภาครัฐและภาคเอกชน หน่วยงานกรมอนามัย ซึ่งมีบทบาทในด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมในระดับประเทศ จึงมีประชาชน/ผู้รับบริการ ต้องการข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวและในทุกๆ เรื่องด้านสุขภาพ ทำให้มีปริมาณการโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก การส่งต่อข้อมูลผ่านระบบ Call Center จึงเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญที่เป็นกลไกในการตอบโจทก์ของผู้รับบริการที่ไม่สามารถออกมาใช้บริการในสถานพยาบาลได้ การใช้โทรศัพท์จึงเป็นการสื่อสารอีกทางเลือกหนึ่งที่ใช้ติดต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ และระบบ Call Center ในปัจจุบันมีข้อดีคือสามารถให้ข้อมูล ผู้ใช้บริการได้รวดเร็วตรงตามเป้าหมาย มีการเก็บข้อมูลเพื่อนำกลับมาพัฒนาช่วยเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้มีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ จากสถิติการให้บริการ Call Center ของกรมอนามัยในรอบ ๕ เดือนแรก (ตุลาคม ๒๕๖๗ - กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘) มีการให้บริการทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๔๗๘ และ ๐ ๒๕๙๐ ๔๐๐๐ มีผู้ใช้บริการที่เป็นภาคประชาชนมีมากถึง ๔,๓๐๙ สาย ทั้งจากภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๗ มีสถิติการให้บริการ Call Center จำนวน ๒,๒๘๒ สาย ซึ่งจะเห็นได้ว่าปี ๒๕๖๘ มีผู้ใช้บริการ Call Center ของกรมอนามัย มีแนวโน้มที่สูงขึ้น ทำให้กรมอนามัยต้องมีการจัดทำข้อมูลตามภารกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีการ Update

ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน มีความทันสมัย และที่สำคัญข้อมูลที่ให้กับประชาชนต้องมีความถูกต้อง รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงของประเทศไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสิ่งแวดล้อม ภาวะฉุกเฉินทางภัยทางธรรมชาติ การส่งเสริมสุขภาพของทุกช่วงวัย กฎหมายสาธารณสุข ฯลฯ

ความรู้ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์

๑. ระบบ Call Center กรมอนามัย
๒. คู่มือการใช้งานระบบ Call Center
๓. สถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์ (Call Center) ประจำเดือน

๑.๒ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานภายในกรมอนามัย

- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของผู้รับบริการภายนอกต่อการให้บริการคือให้กรมอนามัยดำเนินการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา แนะนำการปฏิบัติตัวในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับสุขภาพ การปรึกษาข้อกฎหมายเกี่ยวกับพระราชบัญญัติการสาธารณสุข การให้ความรู้เกี่ยวกับการอบรมผู้สัมผัสอาหาร การดูแลผู้สูงอายุ การให้บริการของกรมอนามัยด้านทันตกรรม เหตุเดือนร้อนรำคาญต่างๆ เช่น กลิ่นเหม็นรบกวนที่เกิดจากโรงงานหรือสถานประกอบการที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เกณฑ์มาตรฐานของตลาดสด ระดับของฝุ่น PM๒.๕ ฯลฯ ซึ่งเป็นปัญหาทั้งในส่วนที่ต้องใช้ชีวิตประจำวัน และปัญหาระดับชาติที่ต้องแก้ไขให้ทัน่วงทีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด
- ความต้องการ / ความคาดหวัง ของหน่วยงานภายในกรมอนามัย ต้องการให้หน่วยงานที่รับโทรศัพท์ต่อจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ บริการต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ ได้รับข้อมูลในเรื่องต่างๆ ตามภารกิจของหน่วยงานที่ครบถ้วน สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องที่ผู้ใช้บริการต้องการทราบหรือเรื่องที่ต้องได้รับการแก้ไขปัญหได้อย่างรวดเร็ว หรือการได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- ความพึงพอใจ / ความไม่พึงพอใจ ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ Call Center และผู้รับบริการ ต้องการให้หน่วยงานที่ส่งต่อเรื่องที่ต้องการถามหรือปัญหา ได้รับการแก้ไขหรือได้รับคำแนะนำ ความรู้ที่ได้รับเป็นข้อมูลที่ถูกต้องที่สุด ทั้งนี้ ระบบ Call Center สามารถบันทึกข้อมูลความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละวัน และสรุปเป็นรายเดือนเสนอผู้บริหาร (เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘) มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน ๘๘ ราย ได้รับผลประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๒ ซึ่งมีจำนวนเปอร์เซ็นต์ความพึงพอใจจากรอบ ๖ เดือนหลังของปี ๒๕๖๘ เพิ่มขึ้น ๐.๔๒ เปอร์เซ็นต์ ซึ่งอาจสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และข้อมูลที่ได้รับสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้

- ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้งานของกรมอนามัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สามารถตอบข้อคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการได้ ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการต่อระบบ Call Center ๑๔๗๘ และระบบโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๕๕๐ ๔๐๐๐ กรมอนามัย ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนต้องการเกี่ยวกับนโยบายของกรมอนามัย มีความเด่นชัดและเป็นข้อมูลที่นำเชื่อถือได้ มีความรวดเร็ว ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

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
ผู้บริการในระบบ 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



กรมอนามัย
DEPARTMENT OF HEALTH

Total	243	40	24	203	1	4.17	0	0.00	0	0.00	2	8.33	21	87.50	95.00
-------	-----	----	----	-----	---	------	---	------	---	------	---	------	----	-------	-------