

5. ร้อยละของการดำเนินงานรับเรื่องผ่านระบบ Call Center 1478 มีข้อผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 10 (รอบ 5 เดือนหลัง)

สรุปรายงานการดำเนินงานรับเรื่องผ่านระบบ Call Center 1478 กรมอนามัย  
และโทรศัพท์หมายเลข 0 2590 4000  
(รอบ 5 เดือนหลัง มีนาคม - กรกฎาคม 2568)

ประจำเดือน	จำนวนเรื่องที่ส่งต่อให้กับหน่วยงาน (เรื่อง)	ความผิดพลาดของการส่งต่อเรื่อง (เรื่อง)	หมายเหตุ
มีนาคม 2568	1,550	74	
เมษายน 2568	1,190	54	
พฤษภาคม 2568	1,408	59	
มิถุนายน 2568	1,541	80	
กรกฎาคม 2568	1,774	77	
<b>รวม</b>	<b>7,463</b>	<b>344</b>	

จากสถิติการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนผ่าน Call Center กรมอนามัย ตั้งแต่เดือน มีนาคม - กรกฎาคม 2568 มีการรับเรื่องส่งต่อให้กับหน่วยงาน จำนวน 7,463 เรื่อง และพบความผิดพลาดของการส่งต่อเรื่องในระบบ Call Center จำนวน 344 เรื่อง คิดเป็นร้อยละข้อผิดพลาด 4.60 สรุปว่า Outcome ของตัวชี้วัด ร้อยละของการส่งต่อเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีข้อผิดพลาด ไม่เกินร้อยละ 10 ทำให้ได้คะแนน 1 คะแนน

Project: DoH Contact Center

Report Name: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/03/2568 - 31/03/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/03/2568	17	1	0	0	0.00	00:00:00
02/03/2568	28	1	0	0	0.00	00:00:00
03/03/2568	80	36	23	5	13.89	00:24:26
04/03/2568	69	35	22	4	11.43	00:23:34
05/03/2568	56	24	16	4	16.67	00:27:29
06/03/2568	50	15	12	1	6.67	00:24:22
07/03/2568	64	26	19	2	7.69	00:28:45
08/03/2568	19	2	0	0	0.00	00:00:00
09/03/2568	25	6	0	1	16.67	00:00:00
10/03/2568	50	14	9	3	21.43	00:07:42
11/03/2568	59	33	16	5	15.15	00:17:16
12/03/2568	50	30	14	5	16.67	00:13:40
13/03/2568	42	18	0	4	22.22	00:00:00
14/03/2568	72	26	21	1	3.85	00:22:31
15/03/2568	32	1	0	0	0.00	00:00:00
16/03/2568	25	1	0	0	0.00	00:00:00
17/03/2568	57	23	20	0	0.00	00:31:19
18/03/2568	79	26	20	1	3.85	00:31:22
19/03/2568	102	26	17	6	23.08	00:18:15
20/03/2568	61	16	13	1	6.25	00:15:25
21/03/2568	48	22	9	5	22.73	00:12:26
22/03/2568	32	2	0	0	0.00	00:00:00
23/03/2568	15	1	0	1	100.00	00:00:00
24/03/2568	76	30	23	5	16.67	00:28:59
25/03/2568	59	26	14	7	26.92	00:21:22
26/03/2568	63	22	11	2	9.09	00:09:03
27/03/2568	63	21	15	4	19.05	00:13:56
28/03/2568	61	23	6	2	8.70	00:07:02
29/03/2568	13	1	0	0	0.00	00:00:00
30/03/2568	17	1	0	1	100.00	00:00:00
31/03/2568	66	25	15	4	16.00	00:17:45
รวม	1,550	534	315	74	13.86	06:36:39

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: 01/05/2568 - 31/05/2568



ชั่วโมง	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
00 - 01	8	0	0	0	0.00	00:00:00
01 - 02	2	0	0	0	0.00	00:00:00
02 - 03	2	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	10	0	0	0	0.00	00:00:00
06 - 07	15	0	0	0	0.00	00:00:00
07 - 08	24	0	0	0	0.00	00:00:00
08 - 09	83	19	10	2	10.53	00:12:27
09 - 10	174	85	57	15	17.65	00:47:55
10 - 11	176	87	62	6	6.90	01:14:56
11 - 12	159	70	42	15	21.43	00:47:34
12 - 13	58	0	0	0	0.00	00:00:00
13 - 14	159	69	49	6	8.70	00:48:01
14 - 15	170	74	47	7	9.46	00:59:48
15 - 16	135	61	37	6	9.84	00:37:45
16 - 17	79	16	8	2	12.50	00:06:33
17 - 18	39	0	0	0	0.00	00:00:00
18 - 19	35	0	0	0	0.00	00:00:00
19 - 20	20	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	11	0	0	0	0.00	00:00:00
23 - 24	12	0	0	0	0.00	00:00:00
รวม	1,408	481	312	59	12.27	05:34:59

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: รายงานสรุปปริมาณสายที่ให้บริการ - รายวัน

Date: 01/07/2568 - 31/07/2568



วันที่	สายเรียกเข้าทั้งหมด	โอนสายให้เจ้าหน้าที่	รับสาย	สายไม่ได้รับ	% สายไม่ได้รับ	เวลาเฉลี่ยในการให้บริการ (hh:mm:ss)
01/07/2568	61	22	16	5	22.73	00:24:38
02/07/2568	67	25	22	1	4.00	00:16:19
03/07/2568	82	30	21	3	10.00	00:21:18
04/07/2568	59	26	14	4	15.38	00:09:51
05/07/2568	19	7	0	1	14.29	00:00:00
06/07/2568	18	1	0	0	0.00	00:00:00
07/07/2568	78	25	21	2	8.00	00:36:08
08/07/2568	74	29	23	2	6.90	00:17:23
09/07/2568	89	37	26	1	2.70	00:26:21
10/07/2568	35	0	0	0	0.00	00:00:00
11/07/2568	24	0	0	0	0.00	00:00:00
12/07/2568	37	4	0	0	0.00	00:00:00
13/07/2568	18	2	0	0	0.00	00:00:00
14/07/2568	86	31	23	1	3.23	00:17:06
15/07/2568	87	46	22	8	17.39	00:17:47
16/07/2568	51	28	19	6	21.43	00:22:08
17/07/2568	79	26	21	2	7.69	00:18:43
18/07/2568	55	18	14	1	5.56	00:09:14
19/07/2568	31	2	0	0	0.00	00:00:00
20/07/2568	20	2	0	2	100.00	00:00:00
21/07/2568	60	29	22	3	10.34	00:18:21
22/07/2568	61	25	16	2	8.00	00:11:20
23/07/2568	94	42	34	5	11.90	00:29:53
24/07/2568	61	33	22	5	15.15	00:18:54
25/07/2568	89	49	34	6	12.24	00:31:16
26/07/2568	18	6	0	0	0.00	00:00:00
27/07/2568	22	4	0	0	0.00	00:00:00
28/07/2568	25	0	0	0	0.00	00:00:00
29/07/2568	80	44	26	6	13.64	01:07:59
30/07/2568	98	53	25	3	5.66	00:22:34
31/07/2568	96	59	30	8	13.56	00:27:05
<b>รวม</b>	<b>1,774</b>	<b>705</b>	<b>451</b>	<b>77</b>	<b>10.92</b>	<b>07:44:18</b>