

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) เดือน พฤษภาคม 2564

ตารางแสดงรายงานประจำเดือน พฤษภาคม 2564				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1. ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	18	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.3 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	18	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	18	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.3 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	18	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	126	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	114	90.48	
	2.3 วางสายก่อน	12	9.52	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:28	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:27	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:17	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	532	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่1 .เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	530	99.62	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	2	0.38	1. ระบบปรับอากาศ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	530	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	137	25.85	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องครัว
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	206	38.87	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	187	35.28	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานะดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	530	100	84	15.85	0	0	446	84.15
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	21	3.96	2	9.52	0	0	19	90.48
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	509	96.04	82	16.11	0	0	427	83.89

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน	1
	โถปัสสาวะชายชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อ่างล้างมือชำรุด	1
	ที่รองนั่งชักโครกชำรุด	1
	กดชักโครกชำรุด	3
	ฝาชักโครกชำรุด	1
	อุปกรณ์อื่นๆชำรุด	2
	สายฉีดชำระชำรุด	2
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ถังไขมันอุดตัน	2
	ท่อระบายน้ำอุดตัน	1
ส้วมรบกวน	กำจัดแมลงสาบ	1
	กำจัดหนู	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	3
	ตะแกรงช่องลมกลับเครื่องปรับอากาศชำรุด	1
	เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน	2
	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	4
	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	3
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	6
	เครื่องปรับอากาศมีเสียงดัง	1
ระบบท่อ	ท่อน้ำชำรุด	4
	ท่อน้ำซิงค์ล้างจานอุดตัน	2
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	4
	ปลั๊กไฟไม่มีกระแสไฟ	3
	หลอดไฟกระพริบ	2
	คอมไฟตาวาน์ไลน์หลุดออกจากฝ้า	1

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
พื้น	พื้นหลุ่ร่อน	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหัก	3
	แผ่นฝ้าหาย	1
	ไม่มีฝ้าเพดาน	1
	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	3
	ใส่ฝ้าเพดานกลับที่เดิม	1
	ฝ้าเพดานมีคราบน้ำ	1
	น้ำหยดจากฝ้าเพดานในพื้นที่หน่วยงาน	1
	เปิดช่องservice	1
	ฝ้าเพดานผุ มีรอยคราบน้ำ	3
	ฝ้าเพดานหลุด	1
	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	1
	เปิดฝ้าเพดานทิ้งค้างไว้ไม่ปิด	1
ผลกระทบจากการต่อเติม	มีกลิ่นทินเนอร์เหม็นในอาคาร	1
ผนัง	ผนังชำรุด	1
ประตู	ประตูชำรุด	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน รพส.)	งานปูน	1
	งานโลหะ	2
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	6
รวม		84

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	2	100	0	0	0	0	2	100
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	2	100	0	0	0	0	2	100

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้ง ซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

6. ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2564

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
พฤษภาคม 2564	2	2	0	0
รวม	2	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7. การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนพฤษภาคม 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนพฤษภาคม 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	203	39.73
2	ระบบไฟฟ้า	78	15.26
3	ฝ้าเพดาน	62	12.13
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	53	10.37
5	ระบบท่อ	33	6.46
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	28	5.48
7	ห้องน้ำ	19	3.72
8	สัตว์รบกวน	18	3.52
9	ระบบน้ำประปา	11	2.15
10	การจัดสถานที่	6	1.17

8. รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนพฤษภาคม 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	78	70	350	350	350	5.00
Group 2	0	36	34	170	170	170	5.00
Group 3	0	53	48	240	240	240	5.00
Group 4	0	19	18	90	90	90	5.00
Group 5	0	21	21	105	105	105	5.00
Group 6	0	36	33	165	165	165	5.00
Group 7	0	32	29	145	145	145	5.00
Group 8	0	27	25	125	125	125	5.00
Group 9	0	8	7	35	35	35	5.00
Group 10	0	42	38	190	190	190	5.00
Group 12	0	7	4	20	20	20	5.00
Group 13	0	25	25	125	125	125	5.00
Group 14	0	29	29	145	145	145	5.00
Group 15	0	41	37	185	185	185	5.00
Group 16	0	34	33	165	165	165	5.00
Group 17	0	42	41	205	205	205	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	0	530	492	2460	2460	2460	5.00

9. รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนพฤษภาคม 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
รปภ.A	1	0	0	0	0	0
ไม่ใช่ช่าง	1	0	0	0	0	0
รปภ.B	1	0	0	0	0	0
แม่บ้านB	5	2	10	10	10	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	18	18	90	90	90	5.00
รพส.	32	18	90	90	90	5.00
MarjinalBU	45	45	225	225	225	5.00
MarjinalAG	76	69	345	345	345	5.00
MarjinalAM	120	116	580	580	580	5.00
MarjinalBM	231	224	1120	1120	1120	5.00

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาและหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้วโปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงานกรรมการผู้จัดการต่อไป