

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนมิถุนายน 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมิถุนายน 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1. ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	21	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	21	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	21	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	21	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	793	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	756	95.33	
	2.3 วางสายก่อน	37	4.67	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:27	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:28	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:18	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	917	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1. เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	911	99.35	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	6	0.65	โทรตามงานลำดับที่ 1. ฝ้าเพดาน 2. ระบบไฟฟ้า 3. ระบบปรับอากาศ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	911	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	191	20.97	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบท่อ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	281	30.84	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. สุขภัณฑ์ห้องครัว
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	439	48.19	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	911	100	56	6.14	0	0	855	93.96
แจ้งซ่อม	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	90	9.88	12	13.33	0	0	78	86.67
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารจัดการโครงการ	821	90.12	43	5.24	0	0	778	94.76

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	โถปัสสาวะชายอุดตัน	1
	ฐานชักโครกชำรุด	1
	ชักโครกกดน้ำไม่ลง	1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา	2
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	2
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อน้ำซิงค์ล้างจานรั่ว	1
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู	2
ลานจอดรถ	น้ำรั่ว/ซึม จากชั้นบนลงมาที่ลานจอดรถ	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	2
	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	1
	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	2
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	2
ระบบท่อ	ท่อน้ำชำรุด	2
	ท่อน้ำอ่างล้างมือรั่ว	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	2
	หลอดไฟชำรุด	1
	หลอดไฟกระพริบ	2
รอยแยกอาคาร	น้ำรั่วบริเวณรอยต่ออาคาร	1
พื้นที่ประชาสัมพันธ์	มีเสียงดังในพื้นที่	1
พื้น	พื้นชำรุด	1
ฝ้าผนัง	น้ำซึมจากผนัง	3
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	3
	ฝ้าเพดานบุ มีรอยคราบน้ำ	2
	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	1
	ฝ้าเพดานหลุด	1

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ผ้าเพดาน	ผ้าเพดานมีคราบน้ำ	1
	ผ้าเพดานหัก	1
ประตู	ประตูกระจกตก	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	7
	จราจรภายใน - ภายนอก	1
ตู้	ประตูตู้ชำรุด	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน รพส.)	งานไม้	1
ขนส่งและจราจร	ขนส่งและจราจร	1
การรักษาความสะอาด	ห้องน้ำไม่สะอาด	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	1
กระจก	กระจกแตกร้าว	1
รวม		56

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	6	100	0	0	0	0	6	100
- ฝ่ายบริหารอาคารและ สถานที่	1	100	0	0	0	0	1	100
- ฝ่ายวิศวกรรม	5	100	0	0	0	0	5	100

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้ำโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-30 มิถุนายน 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิด งานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
มิ.ย..63	6	6	0	0
รวม	6	6	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมิถุนายน 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมิถุนายน 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	298	37.06
2	ฝ้าเพดาน	140	17.41
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	79	9.83
4	ระบบไฟฟ้า	73	9.08
5	ระบบท่อ	55	6.84
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	42	5.22
7	ที่จอดรถ จราจร	36	4.48
8	สัตว์รบกวน	31	3.86
9	ระบบน้ำประปา	25	3.11
10	ห้องน้ำ	25	3.11

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมิถุนายน 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	104	97	485	485	485	5.00
Group 2	2	78	70	350	350	349	5.00
Group 3	0	60	56	279	279	280	4.99
Group 4	0	40	38	190	190	190	5.00
Group 5	1	58	55	273	273	273	4.96
Group 6	0	53	41	205	205	205	5.00
Group 7	2	45	41	204	203	203	4.96
Group 8	0	54	45	222	223	223	4.95
Group 9	0	54	48	239	239	240	4.99
Group 10	7	67	62	310	310	310	5.00
Group 12	0	6	4	18	18	18	4.50
Group 13	0	44	40	199	199	199	4.98
Group 14	1	70	65	324	325	324	4.99
Group 15	2	48	46	229	229	229	4.98
Group 16	0	60	54	269	269	269	4.98
Group 17	2	70	63	314	314	314	4.98
Group 18	0	1	0	0	0	0	0
รวม	17	912	825	4110	4111	4111	4.98

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมิถุนายน 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านAG	1	0	0	0	0	0
แม่บ้านA	1	1	5	5	5	5.00
ไม้ใช้ช่าง	1	1	5	5	5	5.00
รปภ.A	12	12	60	60	60	5.00
แม่บ้านB	16	15	75	75	75	5.00
MarjinalBU	23	23	115	115	115	5.00
รปภ.B	26	3	15	15	15	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	40	38	190	190	190	5.00
MarjinalAG	88	87	435	435	435	5.00
ธพส.	145	126	630	629	630	5.00
MarjinalAM	179	167	832	833	832	4.98
MarjinalBM	380	352	1748	1749	1749	4.97
รวม	912	825	4110	4111	4111	4.98

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป