

คู่มือลูกค้าสัมพันธ์

(Call Center & Information Counter)

ประจำปี 2564-2565

คำนำ

ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด (ธพส.) เปิดให้บริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสาร รับข้อเสนอแนะ เรื่องร้องเรียน และรับแจ้งซ่อมโดยบันทึกลงในระบบ Service D รวมถึงการติดตามงานต่าง ๆ ภายใต้การกำกับของ ธพส. เพื่อให้ผู้ใช้บริการจากหน่วยงานราชการ ผู้ประกอบการและผู้มาติดต่อภายในศูนย์ราชการฯ ได้รับความสะดวกสบาย การบริการที่ดีและประทับใจ อันนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ฝ่ายสื่อสารองค์กร

29 ธันวาคม 2564

สารบัญ

วัตถุประสงค์	หน้า 1
การรายงาน	หน้า 1
ขั้นตอนการจัดทำรายงานประจำเดือน	หน้า 1
กระบวนการทำงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	หน้า 2
มาตรฐานการบริการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)	หน้า 4
ขั้นตอนการทำงานของระบบ Service D	หน้า 11
ภาคผนวก	หน้า 12
- ตัวอย่างรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter)	หน้า 13

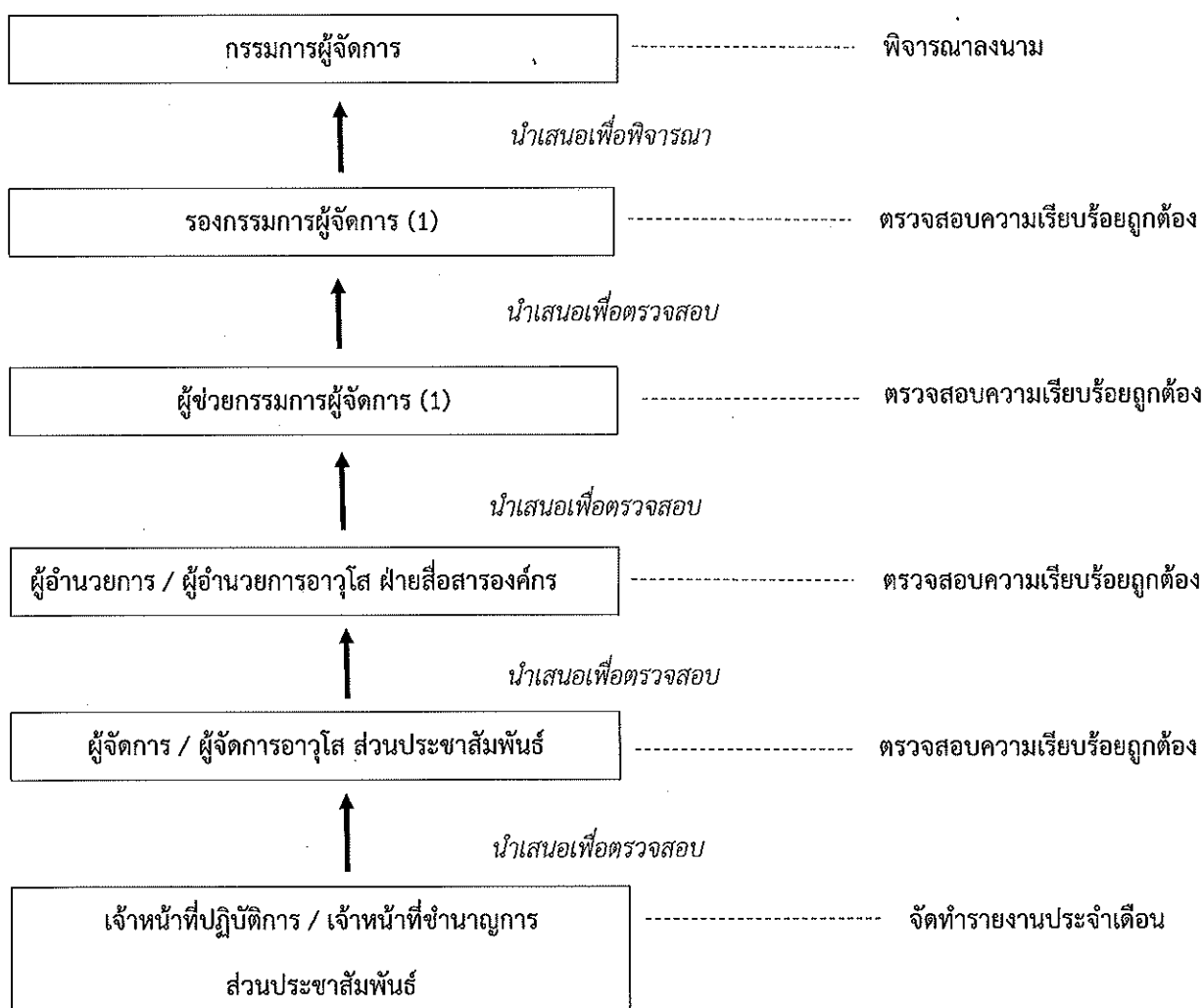
วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้าน Call Center & Information Counter ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การรายงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กรได้จัดทำรายงานประจำเดือนรายงานผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter) เสนอต่อกรรมการผู้จัดการ

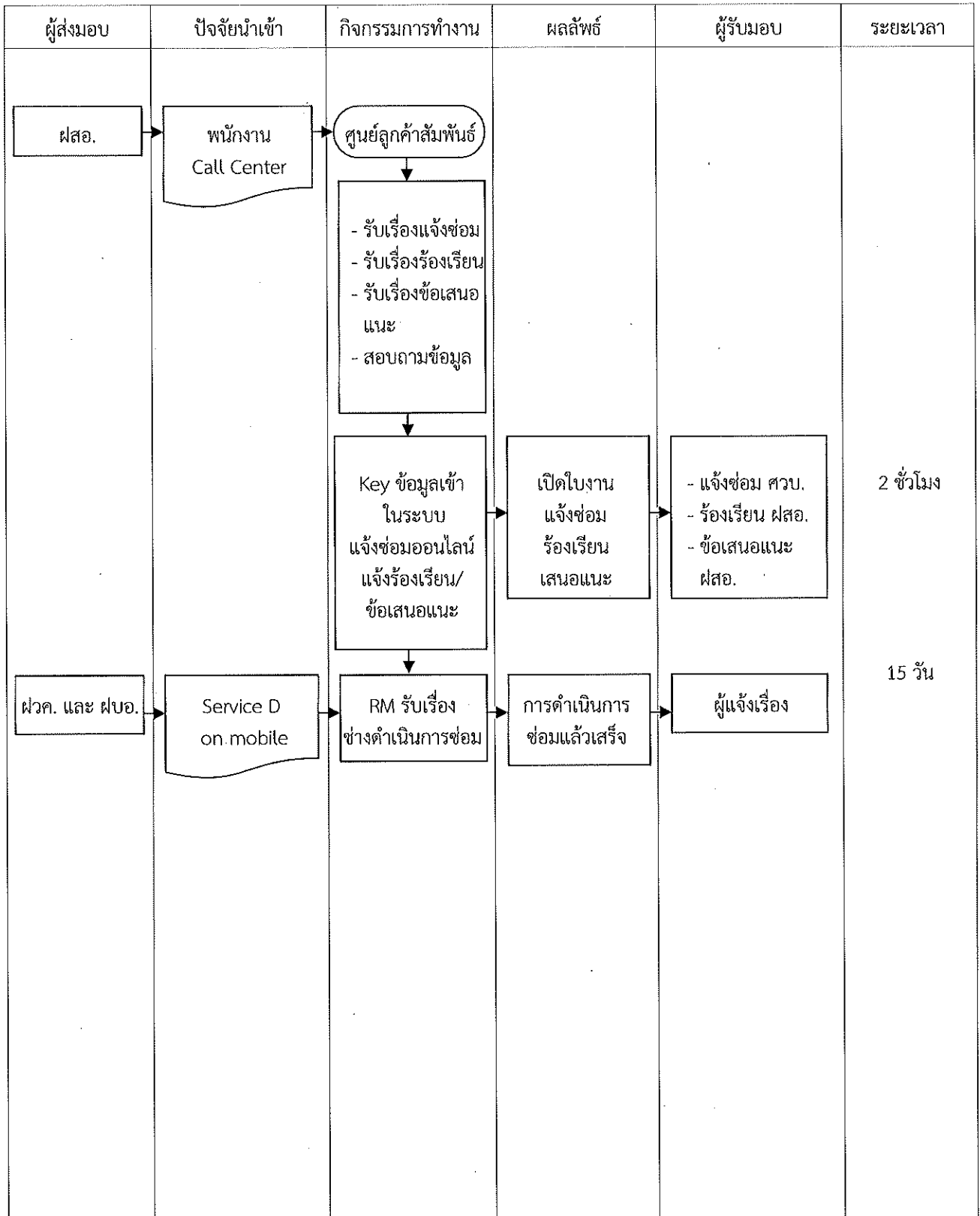
ขั้นตอนการรายงานประจำเดือน



กระบวนการทำงาน

ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

การให้บริการ Call Center และการแจ้งซ่อม



มาตรฐานบริการลูกค้าสัมพันธ์
(Call Center & Information Counter)

มาตรฐานบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center & Information Counter)

งานต้อนรับลูกค้า ประกอบด้วย

- การแต่งกาย-บุคลิกภาพ-มารยาทของพนักงาน Call Center & PR
- พิมพ์เขียวบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR) ,งาน Call Center , งานรับเรื่องร้องเรียน

- การแต่งกายของพนักงาน
- บุคลิกภาพ
- การกล่าวทักทาย/กล่าวลา
- การสนทนาตอบคำถาม
- ช่องทางการให้บริการ
- ขั้นตอนการทำงาน
- สิ่งที่ต้องดำเนินการ

1. การแต่งกายของพนักงาน

พนักงานหญิง

- เสื้อสูทสีดำ – กระโปรงที่สุภาพเรียบร้อย
- เสื้อด้านในหรือเดรสสีสุภาพ
- รองเท้าคัทชูหรือรองเท้าหุ้มส้นสีดำแบบปิดด้านหน้าและด้านหลัง
- แต่งหน้าทำผมให้สวยงาม
- แขนงบัตร์ประจำตัวพนักงาน

พนักงานชาย

- เสื้อสูทสีดำ
- สวมเสื้อโบลีหรือเสื้อเชิ้ตสีสุภาพ
- กางเกงทรงสุภาพสีดำล้วน
- ใส่รองเท้าคัทชูสีดำ
- แขนงบัตร์ประจำตัวพนักงาน

2. บุคลิกภาพ

หญิง

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- แต่งหน้าให้สวยงามเหมาะสม
- ดูแลผม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

ชาย

- ไบหน้ายิ้มแย้มเป็นมิตร มีอัธยาศัยดี สุภาพเรียบร้อย
- ดูแลผม ไบหน้า และเล็บให้สะอาดเรียบร้อย

3. การกล่าวทักทาย/กล่าวลา

- ยิ้มแย้ม “สวัสดีค่ะ/ครับ” สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- เมื่อสนทนากับลูกค้าเสร็จ “ขอบคุณค่ะ/ครับ”

4. การสนทนาตอบคำถาม

- สบตาอย่างสุภาพขณะสนทนา
- พุดจาสุภาพ นุ่มนวล น้ำเสียงชัดเจน
- มีมารยาทอ่อนน้อม

5. ช่องทางการให้บริการ

งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- เคาน์เตอร์ สำนักงาน บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- Call Center ธพส. หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2203, 0 2142 2222
- Call Center ศูนย์ราชการฯ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2233

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน

- www.dad.co.th
- www.governmentcomplex.com
- กล้องรับเรื่องร้องเรียน information counter
- call center ธพส. หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2203, 0 2142 2222
- call center ศูนย์ราชการฯ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2142 2233
- หน่วยงานราชการ
- หน่วยงานภาครัฐ (กรมธนารักษ์, กระทรวงการคลัง, ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 1111)
- Facebook : Government Complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ
- Facebook : Government complex ศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ zone c
- Facebook : บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
- QR Code แจ้งเรื่องร้องเรียน

6. ขั้นตอนการทำงาน

งานต้อนรับลูกค้า (PR)

- กล่าวทักทาย สอบถามเรื่องที่มาติดต่อ
- แลกบัตร เพื่อเข้าภายในสำนักงาน (เฉพาะเคาน์เตอร์ สนง.ธพส.)
- รับฟังความต้องการของลูกค้า
- ให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม ตามข้อมูลของลูกค้าพร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

งาน Call Center

- รับโทรศัพท์จากลูกค้า
- กล่าวทักทาย
- รับฟังความต้องการของลูกค้า และให้ข้อมูลที่ลูกค้าสอบถาม
- กรณีงานซ่อมรับเรื่องแจ้งซ่อม ลงบันทึกในระบบแจ้งซ่อม พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งเลขที่ใบงานให้ลูกค้า
- กล่าวขอบคุณหลังให้บริการเรียบร้อย

งานเรื่องร้องเรียนที่ Counter

- กล่าวทักทาย
- ให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเรื่องร้องเรียน
- ส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา
- จนท. ประจำ counter จะนำเรื่องร้องเรียนจากกล่องรับเรื่องร้องเรียน Information Counter ส่งให้

ผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามขั้นตอน

7. สิ่งที่ต้องดำเนินการ

ก่อนเริ่มงาน

- เตรียมอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ตรวจสอบการแต่งกายให้ตรงตามมาตรฐาน
- จัดเตรียมเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)
- Update ข่าวสาร กิจกรรม

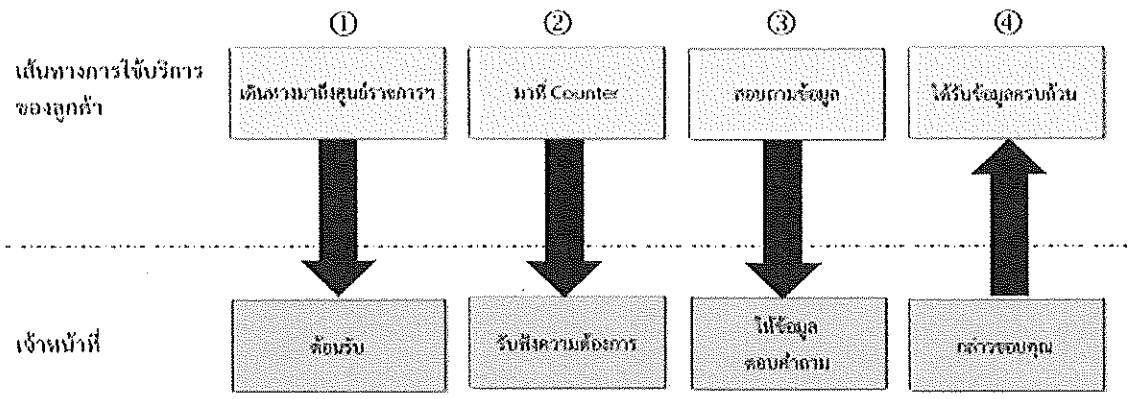
เมื่อเลิกงาน

- เก็บอุปกรณ์ (Notebook / Headset)
- ดูแลการแต่งกายให้เรียบร้อย
- นำส่งเอกสารและจัดเก็บเอกสาร (แบบฟอร์มเข้าพื้นที่ , ใบสมัครงาน , ใบสมัครกิจกรรม , แผนที่)

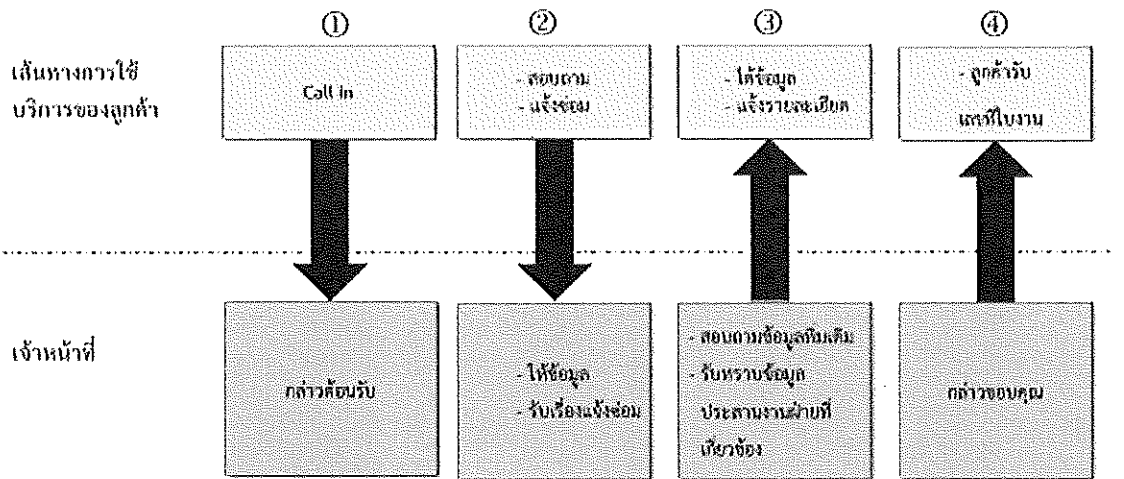
พิมพ์เขียวบริการ : งานต้อนรับลูกค้า (PR)

เครื่องมือ
อุปกรณ์

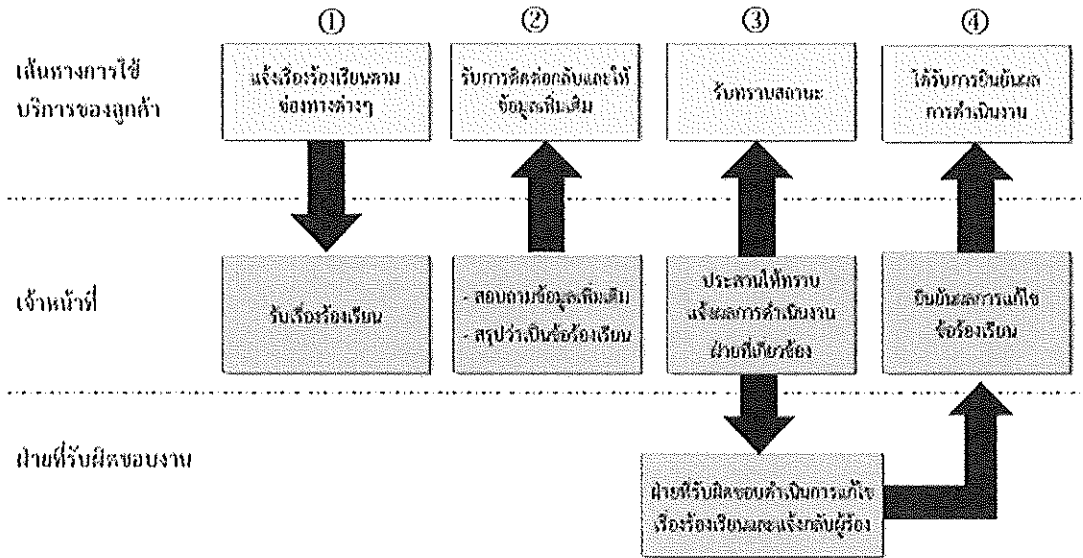
โทรศัพท์ / โน้ตบุ๊ก / แบบฟอร์มการใช้พื้นที่ (ตารางเวลา) /
แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน / แบบฟอร์มรับข้อเสนอแนะ /
แบบฟอร์มการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ / เครื่องเล่นวีดิโอเกม



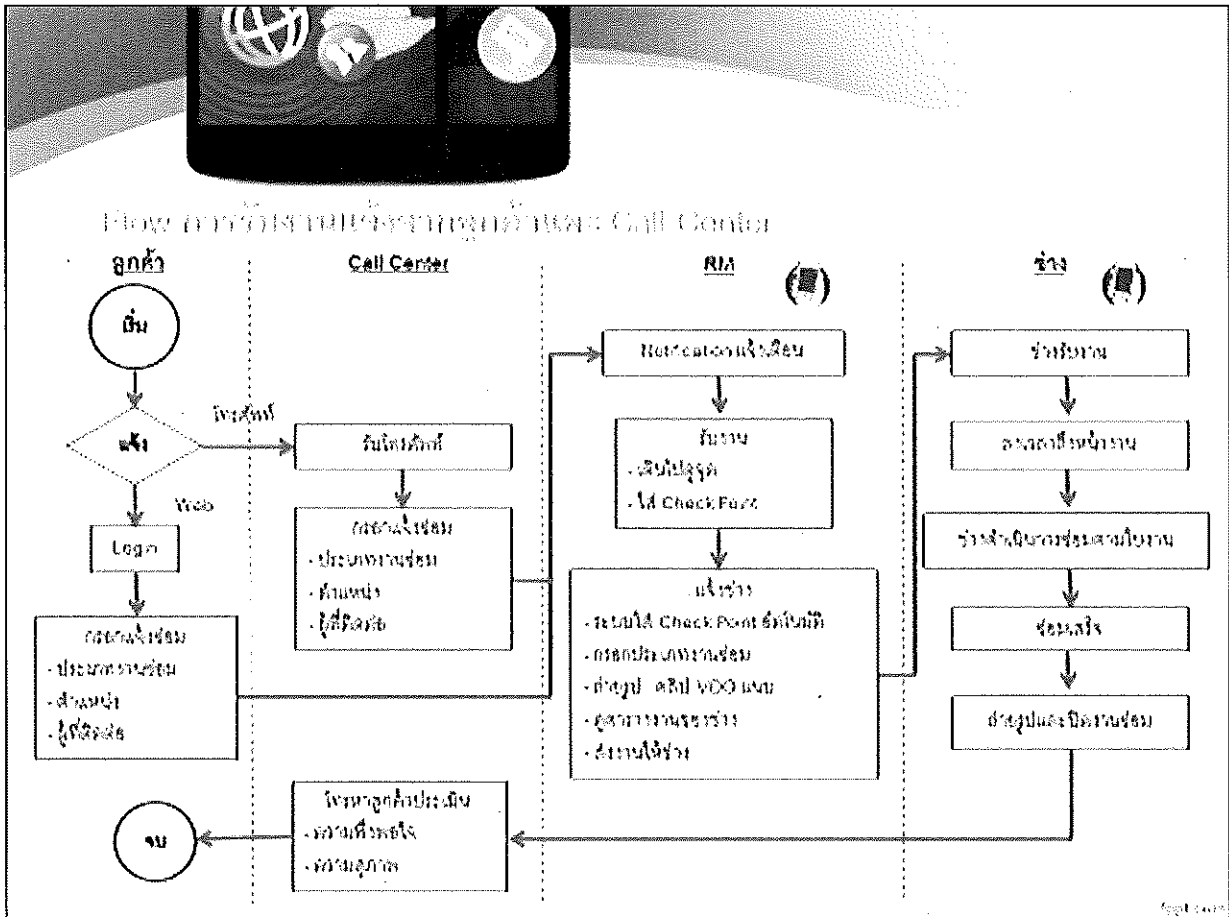
พิมพ์เขียวบริการ : งาน Call Center



พิมพ์เขียวบริการ : งานรับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการทำงานของระบบ Service D



ภาคผนวก

ตัวอย่างรายงานประจำเดือน



บริษัท ธนารักษ์พัฒนาสินทรัพย์ จำกัด
DHANARAK ASSET DEVELOPMENT CO.,LTD.

บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ส่วนประชาสัมพันธ์

ที่ ธพส 02/00998

วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2564

เรื่อง บันทึกสรุปผลการปฏิบัติงานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือนมกราคม 2564

เรียน กรรมการผู้จัดการ

ตามที่ ฝ่ายสื่อสารองค์กร ตามขอบเขตงานมีหน้าที่รับผิดชอบบริหารจัดการด้านศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) นั้น

ฝ่ายสื่อสารองค์กร ได้จัดทำสรุปผลการปฏิบัติงานของศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter) ประจำเดือนมกราคม 2564 พร้อมปัญหาและอุปสรรค ให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการและแก้ไขปัญหาตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนาฬิกาอดิศักดิ์ แสงสนิท)
กรรมการผู้จัดการ
19/2/2564 13:32:18
62002250121100125248

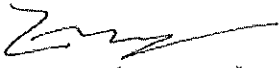
ความคิดเห็นที่ 1

เสนอ กง เพื่อโปรดทราบ

(นายธีรัช สุขสะอาด)
รองกรรมการผู้จัดการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการ ฝ่ายสื่อสารองค์กร
19/2/2564 10:03:44
63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 2

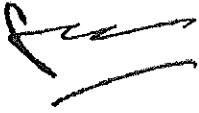
เสนอ กง เพื่อโปรดทราบ



(นายกรานต์ ฉายาวิจิตรศิลป์)
ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ
19/2/2564 10:25:41
50001260121153715452


ความคิดเห็นที่ 3

เพื่อโปรดทราบ



(นายอี๊ด อู่สะอาด)
รองกรรมการผู้จัดการ
19/2/2564 11:55:13
63008250121132101596

ความคิดเห็นที่ 4



(นายนาทิกอติภักดิ์ แสงสนิท)
กรรมการผู้จัดการ
19/2/2564 13:32:18
62002250121100125248

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร
งานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมกราคม 2564				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	20	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	20	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	20	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	20	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	322	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	310	96.27	
	2.3 วางสายก่อน	12	3.73	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:27	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:26	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:18	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	602	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	600	99.67	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	2	0.33	โทรตามงานลำดับที่ 1.ซ่อมตู้/โต๊ะ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	600	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	154	25.67	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบท่อ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	185	30.83	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	261	43.50	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	600	100	31	5.17	0	0	569	94.83
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	38	6.33	5	13.16	0	0	33	86.84
	- ฝ่ายวิศวกรรม	562	93.67	26	4.63	0	0	536	95.37

ประเภทงาน	ชนิดงาน		จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน		
ห้องน้ำ	ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น		1
ห้องน้ำ	โถปัสสาวะชายอุดตัน		1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา		1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด		1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อระบายน้ำอุดตัน		1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ก๊อกน้ำเสีย		1
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู		1
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นเหม็นข้ามในสำนักงาน		1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น		1
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์		1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน		1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด		1
ระบบบันไดเลื่อน	บันไดเลื่อนไม่ทำงาน		1
ระบบไฟฟ้า	เข้าปลั๊กไฟหลุด		1
ระบบไฟฟ้า	เบรกเกอร์ทริปไฟดับ		1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟชำรุด		1
พื้น	กระเบื้องชำรุด		1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีรอยคราบน้ำ		2
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหลุด		1
ฝ้าเพดาน	เปิดฝ้าเพดานทิ้งค้างไว้ไม่ปิด		1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด		1
ป้าย	ป้ายชำรุด		1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร		3
งานอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง	ถังขยะเต็ม		1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่		3
รวม			31

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 มกราคม 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้คลอบ และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 มกราคม 2564

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ม.ค. 63	2	2	0	0
รวม	2	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมกราคม 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมกราคม 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	145	28.43
2	ระบบไฟฟ้า	85	16.67
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	72	14.12
4	ฝ้าเพดาน	54	10.59
5	ระบบท่อ	52	10.2
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	28	5.49
7	ห้องน้ำ	26	5.1
8	ลิฟท์รับกาน	17	3.33
9	ระบบน้ำประปา	16	3.14
10	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน อพส.)	15	2.94

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมกราคม 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	78	75	375	375	375	5.00
Group 2	0	20	20	100	100	100	5.00
Group 3	0	25	23	115	115	115	5.00
Group 4	0	29	28	140	140	140	5.00
Group 5	0	17	15	75	75	75	5.00
Group 6	0	38	37	185	185	185	5.00
Group 7	16	30	29	145	145	145	5.00
Group 8	0	40	39	195	195	195	5.00
Group 9	0	22	21	105	105	105	5.00
Group 10	1	68	66	330	330	330	5.00
Group 12	0	21	15	75	75	75	5.00
Group 13	5	24	23	115	115	115	5.00
Group 14	0	56	55	275	274	275	4.99
Group 15	0	35	35	175	175	175	5.00
Group 16	4	54	50	250	250	250	5.00
Group 17	0	43	43	215	215	215	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	26	600	574	2870	2869	2870	5.00

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมกราคม 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
รปภ.B	1	1	5	5	5	5.00
แม่บ้านA	2	2	10	10	10	5.00
ไม่ใช่ช่าง	2	1	5	5	5	5.00
รปภ.A	4	3	15	15	15	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	19	19	95	95	95	5.00
แม่บ้านB	22	18	90	90	90	5.00
MarjinalBU	33	33	165	165	165	5.00
MarjinalAG	68	65	325	325	325	5.00
MarjinalAM	69	68	340	340	340	5.00
ธพส.	93	83	415	415	415	5.00
MarjinalBM	288	281	1405	1404	1405	5.00
รวม	601	574	2870	2869	2870	5.00

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป