

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนกรกฎาคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนกรกฎาคม 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่  1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	27	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	27	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	27	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	27	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	803	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	767	95.52	
	2.3 วางสายก่อน	36	4.48	
	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	912	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	908	99.56	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	4	0.44	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบไฟฟ้า 2. ไฟาเพดาน 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	908	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	240	26.43	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. การจัดสถานที่
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	311	34.25	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	357	39.32	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ที่จอดรถ จราจร 3. ไฟาเพดาน

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	908	100	57	6.27	0	0	851	93.73
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	105	100	3	2.86	0	0	102	97.14
	- ฝ่ายวิศวกรรม	801	100	54	6.74	0	0	747	93.26
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	1	100	0	0	0	0	1	100
	- ฝ่ายการตลาด	1	100	0	0	0	0	1	100

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	โถปัสสาวะชายชำรุด	1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ฝาชักโครกชำรุด	1
	ก๊อกน้ำหลวม	1
	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อระบายน้ำอุดตัน	1
สัตว์รบกวน	กำจัดแมลงสาบ	1
ลานจอดรถ	น้ำรั่ว/ซึม จากชั้นบนลงมาที่ลานจอดรถ	1
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นเหม็นเข้ามาในสำนักงาน	1
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	1
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	1
	ตะแกรงช่องลมกลับเครื่องปรับอากาศชำรุด	1
	เครื่องปรับอากาศมีเสียงดัง	2
	เทอร์โมสตัทชำรุด	1
ระบบน้ำประปา	ก๊อกน้ำเสีย	1
ระบบท่อ	ท่อน้ำซิงค์ล้างจานรั่ว	1
	ท่อน้ำชำรุด	1
ระบบไฟฟ้า	บัลลาสต์อิเล็กทรอนิกส์เสีย	1
	หลอดไฟดับ	3
	ไฟฟ้ารั่ว	1
รอยแยกอาคาร	น้ำรั่วบริเวณรอยต่ออาคาร	3
พื้น	แผ่นรอยต่อระหว่างทางเดินหลุด	1
ฝ้าผนัง	น้ำซึมจากผนัง	1

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ฝ้าเพดาน	ทาสีฝ้าเพดาน	2
	เปิดช่องservice	2
	นำรั้วจากหลังคาพื้นที่ส่วนกลางที่ไม่มีงานระบบ	1
	ฝ้าเพดานเป็นเชื้อรา	1
	ใส่ฝ้าเพดานกลับที่เดิม	1
ผลกระทบจากการต่อเติม	มิกลิ้นหินเนอร์หมั้นในอาคาร	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	1
	จราจรภายใน - ภายนอก	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานพลาสติก	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	16
โต๊ะ	ถาดรองคีย์บอร์ดหลุด	1
รวม		56

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	4	100	0	0	0	0	4	100
- ฝ่ายบริหารอาคารและ สถานที่	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรม	4	100	0	0	0	0	4	100

*หมายเหตุ*	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

#### 6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 กรกฎาคม 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิด งานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ก.ค..63	4	4	0	0
รวม	4	4	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

### 7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนกรกฎาคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนกรกฎาคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	281	34.91
2	ฝ้าเพดาน	115	14.29
3	ระบบไฟฟ้า	110	13.66
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	62	7.7
5	ระบบท่อ	59	7.33
6	ที่จอดรถ จราจร	54	6.71
7	การจัดสถานที่	42	5.22
8	ห้องน้ำ	34	4.22
9	สุขภัณฑ์ห้องครัว	25	3.11
10	สัตว์รบกวน	23	2.86

### 8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	92	90	450	450	450	5.00
Group 2	0	63	61	305	305	305	5.00
Group 3	0	57	54	270	269	270	4.99
Group 4	0	25	25	125	125	125	5.00
Group 5	0	72	63	314	314	314	4.98
Group 6	0	87	81	404	404	405	4.99
Group 7	0	55	50	249	249	249	4.98
Group 8	0	60	55	275	275	275	5.00
Group 9	0	48	47	235	235	235	5.00
Group 10	0	90	68	340	338	340	4.99
Group 12	0	16	14	69	66	69	4.86
Group 13	0	35	34	169	169	169	4.97
Group 14	0	49	44	220	220	220	5.00
Group 15	0	53	51	255	254	255	4.99
Group 16	0	53	52	260	260	260	5.00
Group 17	0	54	52	260	260	260	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	0	909	841	4200	4193	4201	4.99

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
ไม่ใช่ช่าง	2	2	10	10	10	5.00
รปภ.A	8	7	35	35	35	5.00
แม่บ้านA	15	7	35	35	35	5.00
MarjinalBU	21	21	105	105	105	5.00
แม่บ้านB	38	31	155	155	155	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	38	37	185	185	185	5.00
รปภ.B	51	48	240	240	240	5.00
MarjinalAG	79	79	395	395	395	5.00
ธพส.	106	91	454	453	455	4.99
MarjinalAM	182	172	859	858	859	4.99
MarjinalBM	369	346	1727	1722	1727	4.99
รวม	909	841	4200	4193	4201	4.99

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

**หมายเหตุ :** จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป