

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนกันยายน 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนกันยายน 2563				
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	725	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	693	95.59	
	2.3 วางสายก่อน	32	4.41	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:26	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:27	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:19	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	945	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	937	99.15	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	8	0.85	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3.ระบบท่อ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	937	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	265	28.28	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ระบบท่อ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	293	31.27	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	379	40.45	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ฝ้าเพดาน

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	937	100	57	6.08	0	0	880	93.92
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	95	10.14	9	9.47	0	0	86	90.53
	- ฝ่ายวิศวกรรม	842	89.86	48	5.70	0	0	794	94.30
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน		จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน		
ห้องน้ำ	ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น		1
	น้ำรั่วจากท่อน้ำเสีย-อ่างล้างมือ		1
	โถปัสสาวะชายอุดตัน		1
	ชักโครกกดน้ำไม่ลง		1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา		1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อุปกรณ์อื่นๆชำรุด		2
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อระบายน้ำอุดตัน		2
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู		1
ระบบสัญญาณโทรทัศน์	สัญญาณโทรทัศน์ไม่ชัด		2
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว		2
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด		3
ระบบท่อ	นํ้านองพื้น		2
	ท่อน้ำชำรุด		3
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ		1
	หลอดไฟชำรุด		1
	หลอดไฟหริ่		1
รอยแยกอาคาร	แผ่นเหล็กรอยต่อระหว่างอาคารหลุด		1
พื้น	พื้นชำรุด		1
ฝ้าผนัง	น้ำซึมจากผนัง		4
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด		3
	ฝ้าเพดานจะหลุด		1
	ฝ้าหล่น-เพดานไม่มีฝ้า		1
	ฝ้าเพดานผุ มีรอยคราบน้ำ		2

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ฝ้าเพดาน	น้ำหยดจากฝ้าเพดานในพื้นที่หน่วยงาน	1
ผนัง	ผนังชำรุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	7
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานปรับปรุงสถานที่	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานทำสี	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานไฟฟ้า	1
การรักษาความสะอาด	กล่องใส่กระดาษชำระชำรุด	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	5
การขนย้าย	การขนย้าย	1
รวม		57

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	8	100	0	1	0	0	8	100
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรม	8	100	0	0	0	0	8	100

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 กันยายน 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-30 กันยายน 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิด งานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ก.ย.63	8	8	0	0
รวม	8	8	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนกันยายน 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนกันยายน 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	299	36.29
2	ระบบไฟฟ้า	107	12.99
3	ฝ้าเพดาน	101	12.26
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	97	11.77
5	ระบบท่อ	59	7.16
6	ห้องน้ำ	35	4.25
7	สัตว์รบกวน	33	4
8	สุขภัณฑ์ห้องครัว	32	3.88
9	ที่จอดรถ จราจร	31	3.76
10	การจัดสถานที่	30	3.64

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนกันยายน 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	84	81	405	405	405	5.00
Group 2	0	69	62	309	310	309	4.99
Group 3	0	93	88	436	439	438	4.97
Group 4	0	27	25	125	125	125	5.00
Group 5	0	63	58	290	290	290	5.00
Group 6	0	57	54	270	270	269	4.99
Group 7	0	29	26	130	130	130	5.00
Group 8	0	53	53	265	265	265	5.00
Group 9	0	49	48	240	240	240	5.00
Group 10	1	105	91	455	455	453	4.99
Group 12	0	14	11	55	55	55	5.00
Group 13	0	41	38	190	190	190	5.00
Group 14	0	91	88	440	440	439	5.00
Group 15	0	45	42	210	210	210	5.00
Group 16	0	70	64	320	320	320	5.00
Group 17	1	48	44	220	220	220	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0

รวม	2	938	873	4360	4364	4358	5.00
-----	---	-----	-----	------	------	------	------

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนกันยายน 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
ไม่ใช้ช่าง	2	0	0	0	0	0
แม่บ้านA	10	9	45	45	45	5.00
รปภ.A	12	9	45	45	45	5.00
MarjinalBU	16	16	80	80	80	5.00
รปภ.B	21	16	80	80	80	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	35	35	174	175	175	4.99
แม่บ้านB	52	49	245	245	245	5.00
MarjinalAG	78	78	390	390	390	5.00
ธพส.	101	86	428	429	428	4.98
MarjinalAM	194	181	903	905	904	4.99
MarjinalBM	418	394	1970	1970	1966	5.00
รวม	939	873	4360	4364	4358	5.00

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป