

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	28	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	28	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	28	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	28	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	523	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	501	95.79	
	2.3 วางสายก่อน	22	4.21	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:27	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:20	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:29	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	647	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	637	98.45	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	10	1.55	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบไฟฟ้า 2. ระบบปรับอากาศ 3. ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	637	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	321	50.39	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	184	28.89	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3.ฝ้า-เพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	132	20.72	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบท่อ

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน ดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	637	100	13	2.04	0	0	624	97.96
	- ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการอาคาร	637	100	13	2.04	0	0	624	97.96
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน อยู่ระหว่างดำเนินงาน	จำนวน
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมากช่องแอร์	1
	ระบบปรับอากาศมีเสียงดัง	1
ผ้า-เปดาน	ไม่มีผ้าเปดาน	1
	ผ้าเปดานหลุด	1
	ผ้าเปดานมีน้ำหยด	1
	ผ้าเปดานจะหลุด	2
	เปิดผ้าเปดานทั้งค้างไว้ไม่ปิด	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	สายฉีดชำระชำรุด	1
	กดชักโครกชำรุด	3
	ฝาชักโครกชำรุด	1
ระบบท่อ	น้ำไหลไม่หยุด	1
	นํานองพื้น	1
	น้ำซึมจากผนัง	2
	ท่อน้ำชำรุด	1
	ถังดักไขมันชำรุด	1
ประตูชำรุด	ถังดักไขมันชำรุด	1
สาธารณูปโภค(ในโครงการ)	แก๊สหมด	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	2
รวม		23

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	10	100	0	0	0	0	10	100
- ศูนย์อำนวยความสะดวก และบริหารจัดการอาคาร	10	100	0	0	0	0	10	100
- ฝ่ายการตลาด และ พัฒนารูจิก	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 ณ ปัจจุบันตัวเลขที่ระบุสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการและดำเนินการ เรียบร้อยแล้วอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1 – 29 กุมภาพันธ์ 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงาน แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ก.พ.63	10	10	0	0
รวม	10	10	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนกุมภาพันธ์ 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	156	25.96
2	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	149	24.79
3	ระบบไฟฟ้า	92	15.31
4	ระบบท่อ	45	7.49
5	ฝ้าเพดาน	42	6.99
6	ห้องน้ำ	35	5.82
7	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	27	4.49
8	สัตว์รบกวน	24	3.99
9	สุขภัณฑ์ห้องครัว	19	3.16
10	ประตู	12	2

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	85	83	415	415	415	5
Group 2	3	41	34	170	170	170	5
Group 3	4	32	32	160	160	160	5
Group 4	17	21	16	80	80	80	5
Group 5	4	47	45	225	224	225	4.99
Group 6	0	34	31	153	152	154	4.94
Group 7	0	34	34	170	169	170	4.99
Group 8	0	54	50	250	249	250	4.99
Group 9	0	33	32	160	159	160	4.99
Group 10	0	50	48	240	239	240	4.99
Group 12	0	12	12	60	60	60	5
Group 13	0	23	23	115	115	115	5
Group 14	0	43	43	215	213	215	4.99
Group 15	0	47	47	235	235	235	5
Group 16	0	40	39	194	195	195	4.99
Group 17	0	41	40	200	199	200	4.99
รวม	28	637	609	3042	3034	3044	4.99

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
ไม่ใช่ช่าง	1	1	5	5	5	5
แม่บ้านB	4	4	20	20	20	5
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	26	26	127	127	129	4.92
MarjinalBU	29	29	145	144	145	4.99
ธพส.	69	66	330	330	330	5
PTSAG	77	75	375	375	375	5
PTSAM	126	112	560	560	560	5
MarjinalBM	305	296	1480	1473	1480	4.99
รวม	637	609	3042	3034	3044	4.99

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป