

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	22	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	22	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	22	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	22	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	223	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	212	95.07	
	2.3 วางสายก่อน	11	4.93	
	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	630	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1. เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	630	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	0	0.00	-
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	630	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	191	30.32	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	179	28.41	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	260	41.27	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	630	100	5	0.79	0	0	625	99.21
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	38	6.03	0	0	0	0	38	100
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	592	93.97	5	0.79	0	0	587	93.17
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน		จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน		
ระบบท่อ	ท่อน้ำอ่างล้างมือรั่ว		2
	ท่อน้ำชำระ		1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหลุด		1
	ฝ้าเพดานหลุด		1
รวม			6

	5.2 สถานะดำเนินงานติดตามทั้งหมด	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2564

โทรติดตามงานประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ก.พ. 64	0	0	0	0
รวม	0	0	0	0
คิดเป็นร้อยละ	0	0	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนกุมภาพันธ์ 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	199	35.16
2	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	80	14.13
3	ระบบไฟฟ้า	75	13.25
4	ฝ้าเพดาน	65	11.48
5	ระบบท่อ	45	7.95
6	ส้วมรบกวน	28	4.95
7	ห้องน้ำ	21	3.71
8	ระบบน้ำประปา	20	3.53
9	สุขภัณฑ์ห้องครัว	17	3
10	ประตู	16	2.83

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	75	74	370	370	370	5.00
Group 2	0	33	33	165	165	165	5.00
Group 3	19	18	18	90	90	90	5.00
Group 4	0	20	20	100	100	100	5.00
Group 5	0	13	13	65	65	65	5.00
Group 6	0	59	57	285	285	285	5.00
Group 7	25	36	33	165	165	165	5.00
Group 8	0	48	46	230	230	230	5.00
Group 9	0	24	23	115	114	115	4.99
Group 10	0	78	76	380	380	380	5.00
Group 12	0	16	16	80	80	80	5.00
Group 13	25	35	34	170	170	170	5.00
Group 14	0	48	47	235	235	235	5.00
Group 15	0	44	42	210	210	210	5.00
Group 16	0	43	41	205	205	205	5.00
Group 17	0	39	38	190	190	190	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	69	629	611	3055	3054	3055	5.00

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
รปภ.B	2	2	10	10	10	5.00
รปภ.A	3	3	15	15	15	5.00
แม่บ้านB	13	13	65	65	65	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	30	30	150	150	150	5.00
MarjinalBU	34	34	170	170	170	5.00
ธพส.	68	67	335	335	335	5.00
MarjinalAG	70	69	345	345	345	5.00
MarjinalAM	71	71	355	355	355	5.00
MarjinalBM	339	323	1615	1614	1615	5.00
รวม	630	612	3060	3059	3060	5.00

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป