

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนตุลาคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนตุลาคม 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	657	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	612	93.15	
	2.3 วางสายก่อน	45	6.85	
	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	845	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	836	98.93	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	9	1.06	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบท่อ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	836	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	286	34.21	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบท่อ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	313	37.44	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	237	28.35	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	836	100	17	2.03	0	0	819	97.97
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	99	11.84	2	0.23	0	0	62	7.41
	- ฝ่ายวิศวกรรม	737	88.16	15	1.80	0	0	757	90.56

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ระบบสัญญาณโทรทัศน์	สัญญาณโทรทัศน์ไม่ชัด	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	1
ระบบท่อ	ท่อน้ำซิงค์ล้างจานอุดตัน	1
ระบบท่อ	น้ำเอ่อล้นจากท่อใต้ซิงค์ล้างจาน	1
พื้น	กระเบื้องชำรุด	1
ฝ้าเพดาน	เปิดช่องservice	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีคราบน้ำ	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานจะหลุด	1
ฝ้าเพดาน	เปิดฝ้าเพดานทิ้งค้างไว้ไม่ปิด	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	1
ประตู	ประตูชำรุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	1
ตู้	บานประตูตู้เก็บของชำรุด	1
งานอำนวยความสะดวกในพื้นที่ส่วนกลาง	ไม่มีสบู์เหลว	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	2
รวม		17

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	5.2 สถานะดำเนินงานติดตามทั้งหมด	9	100	0	0	0	0	9	100
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	1	11.12	0	0	0	0	1	11.12
	- ฝ่ายวิศวกรรม	8	88.88	0	0	0	0	8	88.88

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 ตุลาคม 2563

โทรติดตามงานประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ต.ค.63	9	9	0	0
รวม	9	9	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนตุลาคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนตุลาคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	235	32.1
2	ระบบไฟฟ้า	101	13.8
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	97	13.25
4	ฝ้าเพดาน	95	12.98
5	ระบบท่อ	65	8.88
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	38	5.19
7	ห้องน้ำ	31	4.23
8	ส้วมรับกวน	30	4.1
9	การจัดสถานที่	20	2.73
10	ระบบน้ำประปา	20	2.73

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนตุลาคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	108	105	525	525	525	5.00
Group 2	0	66	63	315	315	315	5.00
Group 3	0	68	67	335	335	335	5.00
Group 4	0	18	18	90	90	90	5.00
Group 5	0	63	59	295	295	295	5.00
Group 6	0	62	61	305	305	305	5.00
Group 7	0	39	38	190	190	190	5.00
Group 8	0	55	55	275	275	275	5.00
Group 9	0	25	25	125	125	125	5.00
Group 10	1	102	101	505	505	505	5.00
Group 12	0	9	9	45	45	45	5.00
Group 13	0	24	24	120	120	120	5.00
Group 14	0	54	53	265	265	265	5.00
Group 15	0	61	60	300	300	300	5.00
Group 16	0	49	47	235	235	235	5.00
Group 17	0	37	36	180	179	179	4.98
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	840	821	4105	4104	4104	5.00

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนตุลาคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านA	5	5	25	25	25	5.00
รปภ.B	8	8	40	40	40	5.00
รปภ.A	11	10	50	50	50	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	31	31	155	155	155	5.00
แม่บ้านB	33	32	160	160	160	5.00
MarjinalBU	56	56	280	280	280	5.00
ธพส.	84	77	385	385	385	5.00
MarjinalAG	98	98	490	490	490	5.00
MarjinalAM	180	176	880	880	880	5.00
MarjinalBM	335	329	1645	1644	1644	5.00
รวม	841	822	4110	4109	4109	5.00

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงานกรรมการผู้จัดการ ต่อไป