

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนธันวาคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนธันวาคม 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่  1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	21	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	21	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	21	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	21	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	628	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	588	93.63	
	2.3 วางสายก่อน	40	6.37	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:26	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:25	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:18	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	747	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1. เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	740	99.06	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	7	0.94	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบท่อ 2. ระบบน้ำประปา 3. ฝ้าเพดาน
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	740	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	239	32.30	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	264	35.67	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	237	32.03	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	740	100	1	0.14	0	0	739	99.86
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	65	8.78	0	0	0	0	65	100
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	675	91.22	1	0.15	0	0	674	99.85
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีเสียงดัง	1
พื้น	พื้นชำรุด	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้ามีเชื้อรา	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	2
รวม		6

5.2 สถานะดำเนินงานติดตามทั้งหมด		7	100	0	0	0	0	7	100
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายวิศวกรรม	7	100	0	0	0	0	7	100
	- ไม่ระบุ	0	0	0	0	0	0	0	0

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

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 ธันวาคม 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงาน แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ธ.ค. 63	7	7	0	0
รวม	7	7	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนธันวาคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนธันวาคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	202	31.42
2	ระบบไฟฟ้า	102	15.86
3	ฝ้าเพดาน	78	12.13
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	77	11.98
5	ระบบท่อ	48	7.47
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	33	5.13
7	ห้องน้ำ	29	4.51
8	ส้วมรบกวน	29	4.51
9	ประตู	26	4.04
10	การจัดสถานที่	19	2.95

## 8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนธันวาคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	4	99	97	485	485	485	5.00
Group 2	0	55	55	275	275	275	5.00
Group 3	11	34	34	170	170	170	5.00
Group 4	0	15	15	75	75	75	5.00
Group 5	0	41	41	205	205	205	5.00
Group 6	0	45	44	220	220	220	5.00
Group 7	0	28	28	140	140	140	5.00
Group 8	0	33	33	165	165	165	5.00
Group 9	0	48	47	235	235	235	5.00
Group 10	0	90	89	445	445	445	5.00
Group 12	0	11	11	55	55	55	5.00
Group 13	0	22	22	110	110	110	5.00
Group 14	0	62	62	310	310	310	5.00
Group 15	0	50	49	245	245	245	5.00
Group 16	0	45	42	210	210	210	5.00
Group 17	0	63	62	310	309	310	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	15	741	731	3655	3654	3655	5.00

## 9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนธันวาคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านA	5	5	25	25	25	5.00
รปภ.B	7	5	25	25	25	5.00
รปภ.A	7	7	35	35	35	5.00
MarjinalBU	27	27	135	135	135	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	31	31	155	155	155	5.00
แม่บ้านB	36	34	170	170	170	5.00
MarjinalAG	78	77	385	385	385	5.00
ธพส.	93	91	455	455	455	5.00
MarjinalAM	129	129	645	645	645	5.00
MarjinalBM	328	325	1625	1624	1625	5.00
รวม	741	731	3655	3654	3655	5.00

## 10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

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