

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนพฤศจิกายน 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนพฤศจิกายน 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	527	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	487	92.40	
	2.3 วางสายก่อน	40	7.60	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:25	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:30	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:18	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	699	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	693	99.14	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	6	0.86	โทรตามงานลำดับที่ 1. ฝ้าเพดาน, ระบบท่อ, สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	693	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	185	26.70	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. การจัดสถานที่ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	252	36.36	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	256	36.94	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ระบบปรับอากาศ

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน ดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	693	100	28	4.04	0	0	665	95.96
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	66	9.52	1	1.52	0	0	65	98.48
	- ฝ่ายวิศวกรรม	627	90.48	27	4.31	0	0	600	95.69
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	น้ำรั่วจากท่อน้ำเสีย-อ่างล้างมือ	1
	โถปัสสาวะชายชำรุด	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	3
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	1
ระบบน้ำประปา	ก๊อกน้ำเสีย	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	2
	หลอดไฟชำรุด	2
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีคราบน้ำ	4
	เปิดฝ้าเพดานทิ้งค้างไว้ไม่ปิด	1
	ฝ้าเพดานมีรอยคราบน้ำ	2
	ฝ้าเพดานเป็นเชื้อรา	1
	ฝ้ามีเชื้อรา	1
ประตู	ประตูชำรุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	2
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	5
รวม		28

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	6	100	0	0	0	0	6	100
- ฝ่ายบริหารอาคารและ สถานที่	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรม	6	100	0	0	0	0	6	100

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

6. ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิด งานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
พ.ย. 63	6	6	0	0
รวม	6	6	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7. การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนพฤศจิกายน 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนพฤศจิกายน 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	154	26.24
2	ระบบไฟฟ้า	93	15.84
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	82	13.97
4	ฝ้าเพดาน	76	12.95
5	ห้องน้ำ	43	7.33
6	ระบบท่อ	39	6.64
7	การจัดสถานที่	37	6.3
8	สุขภัณฑ์ห้องครัว	23	3.92
9	สัตว์รบกวน	22	3.75
10	ประตู	18	3.07

8. รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนพฤศจิกายน 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	71	68	340	340	340	5.00
Group 2	27	43	43	215	215	215	5.00
Group 3	27	56	52	260	260	260	5.00
Group 4	0	25	25	125	125	125	5.00
Group 5	0	38	34	170	170	170	5.00
Group 6	0	38	31	155	155	154	4.99
Group 7	0	29	29	145	145	145	5.00
Group 8	0	40	39	195	195	195	5.00
Group 9	0	34	34	168	168	168	4.94
Group 10	0	70	70	349	347	348	4.97
Group 12	0	40	24	120	120	120	5.00
Group 13	0	36	35	174	173	173	4.95
Group 14	0	57	52	260	259	260	4.99
Group 15	0	37	36	180	180	180	5.00
Group 16	0	29	26	130	130	130	5.00
Group 17	0	49	48	240	240	240	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	54	692	646	3226	3222	3223	4.99

9. รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนพฤศจิกายน 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
ไม่ใช้ช่าง	1	0	0	0	0	0
แม่บ้านA	6	4	20	20	20	5.00
รปภ.B	7	7	35	35	35	5.00
รปภ.A	10	8	40	40	40	5.00
MarjinalBU	19	19	95	95	95	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	26	26	130	130	130	5.00
แม่บ้านB	61	58	290	290	290	5.00
MarjinalAG	67	66	330	330	330	5.00
รพส.	89	84	420	420	420	5.00
MarjinalAM	124	119	595	595	595	5.00
MarjinalBM	283	256	1276	1272	1273	4.98
รวม	693	647	3231	3227	3228	4.99

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป