

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนพฤษภาคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนพฤษภาคม 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	678	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	653	96.31	
	2.3 วางสายก่อน	25	3.69	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:28	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:30	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:20	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	879	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	876	99.66	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	3	0.34	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องครัว
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	876	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	186	21.23	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. สุขภัณฑ์ห้องครัว
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	336	38.36	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3.ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	354	40.41	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ฝ้าเพดาน 2. ประตู 3. งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	876	100	30	3.42	0	0	846	96.58
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	54	100	1	1.85	0	0	53	98.15
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารจัดการโครงการ	822	100	29	3.53	0	0	793	96.47

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	โถปัสสาวะชายชำรุด	1
	ท่อระบายของห้องอาบน้ำอุดตัน	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	1
	อ่างล้างมือชำรุด	1
ส้วม	กำจัดหนู	1
ระบบไฟฟ้า	สวิตช์ เปิด-ปิดไฟ ชำรุด	1
	หลอดไฟดับ	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	7
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	1
ระบบท่อ	ท่อน้ำอ่างล้างมือรั่ว	1
	ท่อน้ำชำรุด	1
	น้ำเอ่อล้นจากท่อใต้ซิงค์ล้างจาน	1
ระบบขนส่งแนวดิ่ง	ลิฟต์ VIP มีเสียงดัง	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานผุ มีรอยคราบน้ำ	1
	ใส่ฝ้าเพดานกลับที่เดิม	1
	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	1
	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	1
ฝาผนัง	น้ำซึมจากผนัง	1
ผนัง	ผนังชำรุด	1
ประตู	มือจับประตูหลุด	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	ล้างแอร์	1
	งานทำสี	1
	งานไฟฟ้า	2
รวม		30

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	3	100	0	0	0	0	3	100
- ฝ่ายบริหารอาคารและ สถานที่	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร จัดการโครงการ	3	100	0	0	0	0	3	100

<b>*หมายเหตุ*</b>	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
-------------------	---

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิด งานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
พ.ค..63	3	3	0	0
รวม	3	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนพฤษภาคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนพฤษภาคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	358	44.2
2	ฝ้าเพดาน	146	18.02
3	ระบบไฟฟ้า	75	9.26
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	46	5.68
5	ระบบท่อ	43	5.31
6	ส้วมรบกวน	39	4.81
7	สุขภัณฑ์ห้องครัว	34	4.2
8	ระบบน้ำประปา	27	3.33
9	ประตู	22	2.72
10	ห้องน้ำ	20	2.47

## 8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนพฤษภาคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	124	120	600	600	600	5.00
Group 2	0	82	74	367	368	364	4.95
Group 3	0	38	34	167	169	168	4.94
Group 4	0	33	32	160	160	160	5.00
Group 5	0	49	46	228	227	228	4.95
Group 6	0	76	65	325	322	325	4.99
Group 7	0	49	48	232	231	233	4.83
Group 8	0	47	45	225	225	225	5.00
Group 9	0	39	38	190	190	189	4.99
Group 10	0	40	36	180	179	180	4.99
Group 12	0	7	4	20	19	20	4.93
Group 13	0	58	55	275	275	275	5.00
Group 14	0	58	57	284	282	284	4.97
Group 15	0	73	70	349	348	349	4.98
Group 16	0	59	55	275	274	275	4.99
Group 17	0	44	40	199	197	199	4.96
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	0	876	819	4076	4066	4074	4.97

## 9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนพฤษภาคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านB	2	2	10	10	10	5.00
ไม่ใช่ช่าง	4	1	5	5	5	5.00
MarjinalBU	30	29	145	145	145	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	46	45	225	225	225	5.00
MarjinalAG	101	99	495	495	495	5.00
ธพส.	147	133	664	664	663	4.99
MarjinalAM	165	152	752	754	751	4.95
MarjinalBM	381	358	1780	1768	1780	4.96
รวม	876	819	4076	4066	4074	4.97

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

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