

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนมกราคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมกราคม 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	25	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	25	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	25	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	25	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	442	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	416	94.12	
	2.3 วางสายก่อน	26	5.88	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:27	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:16	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:28	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	557	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	553	99.28	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	4	0.72	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบไฟฟ้า 2. ระบบปรับอากาศ 3. สัตว์รบกวน
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	553	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	170	48.82	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.ระบบไฟฟ้า 3.ระบบท่อ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	163	29.48	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3.ฝ้า-เพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	120	21.70	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	553	100	25	4.52	0	0	528	95.48
	- ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการอาคาร	553	100	25	4.52	0	0	528	95.48
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน อยู่ระหว่างดำเนินงาน	จำนวน
ระบบปรับอากาศ	ระบบปรับอากาศมีเสียงดัง	2
	ระบบปรับอากาศไม่ทำงาน	1
	ระบบปรับอากาศไม่เย็น	2
	ระบบปรับอากาศมีน้ำหยด	1
ฝ้า-เพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	3
	ฝ้าเพดานหลุด	2
	ไม่มีฝ้า	1
	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	2
	ใส่ฝ้ากลับที่เดิม	1
ห้องน้ำ	กลอนประตูชำรุด	1
	ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น	1
	ที่กดชักโครกชำรุด	3
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	3
ระบบท่อ	ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน	2
รวม		25

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	4	100	0	0	0	0	4	100
- ศูนย์อำนวยความสะดวก และบริหารจัดการอาคาร	4	100	0	0	0	0	4	100
- ฝ่ายการตลาด และ พัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 มกราคม 2563 ณ ปัจจุบันตัวเลขที่ระบุสถานะ อยู่ระหว่างดำเนินการและดำเนินการ เรียบร้อยแล้วอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	---

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้ำโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1 – 31 มกราคม 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงาน แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ม.ค.63	4	4	0	0
รวม	4	4	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมกราคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมกราคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	186	36.69
2	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	71	14
3	ระบบไฟฟ้า	60	11.83
4	ระบบท่อ	49	9.66
5	ฝ้าเพดาน	39	7.69
6	ห้องน้ำ	31	6.11
7	สุขภัณฑ์ห้องครัว	22	4.34
8	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	20	3.94
9	สั้วรับกวน	16	3.16
10	ระบบน้ำประปา	13	2.56

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมกราคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	78	72	360	360	360	5
Group 2	2	42	42	210	210	210	5
Group 3	2	16	15	75	75	75	5
Group 4	14	24	21	105	105	105	5
Group 5	0	41	38	190	190	190	5
Group 6	0	37	34	170	167	170	4.97
Group 7	0	36	32	160	160	160	5
Group 8	0	48	43	215	215	215	5
Group 9	0	16	16	80	80	80	5
Group 10	0	58	51	255	255	255	5
Group 12	0	8	8	40	40	40	5
Group 13	0	16	16	80	79	80	4.98
Group 14	0	32	32	160	159	160	4.99
Group 15	0	28	28	140	140	140	5
Group 16	0	39	37	185	184	185	4.99
Group 17	0	34	33	165	165	165	5
รวม	18	553	518	2590	2584	2590	5

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมกราคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านB	8	8	40	40	40	5
MarjinalBU	13	13	65	65	65	5
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	18	18	90	90	90	5
ธพส.	65	57	285	285	285	5
PTSAG	71	65	325	325	325	5
PTSAM	115	110	550	550	550	5
MarjinalBM	263	247	1235	1229	1235	4.99
รวม	553	518	2590	2584	2590	5

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป