

รายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร
งานศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมกราคม 2564				
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	322	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	310	96.27	
	2.3 วางสายก่อน	12	3.73	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:27	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:26	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:18	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	602	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	600	99.67	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	2	0.33	โทรตามงานลำดับที่ 1.ซ่อมตู้/โต๊ะ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	600	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	154	25.67	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบท่อ 3. ระบบไฟฟ้า
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	185	30.83	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	261	43.50	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ระบบไฟฟ้า

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	600	100	31	5.17	0	0	569	94.83
	- ฝ่ายบริหารอาคารและสถานที่	38	6.33	5	13.16	0	0	33	86.84
	- ฝ่ายวิศวกรรม	562	93.67	26	4.63	0	0	536	95.37

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น	1
ห้องน้ำ	โถปัสสาวะชายอุดตัน	1
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ก๊อกน้ำที่อ่างล้างมือชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อระบายน้ำอุดตัน	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ก๊อกน้ำเสีย	1
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู	1
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นเหม็นเข้ามาในสำนักงาน	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	1
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	1
ระบบบันไดเลื่อน	บันไดเลื่อนไม่ทำงาน	1
ระบบไฟฟ้า	เข้าปลั๊กไฟหลุด	1
ระบบไฟฟ้า	เบรกเกอร์ทริปไฟดับ	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟชำรุด	1
พื้น	กระเบื้องชำรุด	1
ผ้าเปดาน	ผ้าเปดานผุ มีรอยคราบน้ำ	2
ผ้าเปดาน	ผ้าเปดานหลุด	1
ผ้าเปดาน	เปิดผ้าเปดานทิ้งค้างไว้ไม่ปิด	1
ผ้าเปดาน	ผ้าเปดานมีน้ำหยด	1
ป้าย	ป้ายชำรุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	3
งานอำนวยความสะดวกในส่วนกลาง	ถังขยะเต็ม	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	3
รวม		31

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	2	100	0	0	0	0	2	100
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	2	100	0	0	0	0	2	100

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 มกราคม 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
-------------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 มกราคม 2564

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
ม.ค. 63	2	2	0	0
รวม	2	2	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมกราคม 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมกราคม 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	145	28.43
2	ระบบไฟฟ้า	85	16.67
3	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	72	14.12
4	ฝ้าเพดาน	54	10.59
5	ระบบท่อ	52	10.2
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	28	5.49
7	ห้องน้ำ	26	5.1
8	ส้วมรบกวน	17	3.33
9	ระบบน้ำประปา	16	3.14
10	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	15	2.94

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมกราคม 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	78	75	375	375	375	5.00
Group 2	0	20	20	100	100	100	5.00
Group 3	0	25	23	115	115	115	5.00
Group 4	0	29	28	140	140	140	5.00
Group 5	0	17	15	75	75	75	5.00
Group 6	0	38	37	185	185	185	5.00
Group 7	16	30	29	145	145	145	5.00
Group 8	0	40	39	195	195	195	5.00
Group 9	0	22	21	105	105	105	5.00
Group 10	1	68	66	330	330	330	5.00
Group 12	0	21	15	75	75	75	5.00
Group 13	5	24	23	115	115	115	5.00
Group 14	0	56	55	275	274	275	4.99
Group 15	0	35	35	175	175	175	5.00
Group 16	4	54	50	250	250	250	5.00
Group 17	0	43	43	215	215	215	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	26	600	574	2870	2869	2870	5.00

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมกราคม 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
รปภ.B	1	1	5	5	5	5.00
แม่บ้านA	2	2	10	10	10	5.00
ไม่ใช่ช่าง	2	1	5	5	5	5.00
รปภ.A	4	3	15	15	15	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	19	19	95	95	95	5.00
แม่บ้านB	22	18	90	90	90	5.00
MarjinalBU	33	33	165	165	165	5.00
MarjinalAG	68	65	325	325	325	5.00
MarjinalAM	69	68	340	340	340	5.00
ธพส.	93	83	415	415	415	5.00
MarjinalBM	288	281	1405	1404	1405	5.00
รวม	601	574	2870	2869	2870	5.00

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป