

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนมิถุนายน 2564 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมิถุนายน 2564				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่  1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	12	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	12	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	12	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	12	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	232	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	224	96.55	
	2.3 วางสายก่อน	8	3.45	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:28	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:27	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:17	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	672	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1. เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	669	99.55	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	3	0.45	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	669	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	215	32.14	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องครัว
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	224	33.48	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องครัว
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	230	34.38	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	669	100	28	4.19	0	0	641	95.81
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	14	2.09	2	0.29	0	0	12	1.8
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	655	97.91	26	3.89	0	0	629	94.02
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อุปกรณ์อื่นๆชำรุด	1
ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)	ไฟล่อเตาแก๊ส	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว	2
ระบบท่อ	ท่อน้ำชำรุด	4
ระบบท่อ	ฝาท่อระบายน้ำชำรุด	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟหรั้	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟชำรุด	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	2
พื้น	พื้นชำรุด	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหลุด	3
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานจะหลุด	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานหัก	1
ประตู	ประตูกระຈกตก	1
งานอำนวยความสะดวกใช้พื้นที่ส่วนกลาง	ไม่มีกระดาษทิชชู	1
การรักษาความสะอาด	พื้นสกปรก	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	5
โต๊ะ	โต๊ะชำรุด	1
รวม		28

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	3	100	0	0	0	0	3	100
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	3	100	0	0	0	0	3	100

<b>*หมายเหตุ*</b>	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
-------------------	--

#### 6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-30 มิถุนายน 2564

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
มิ.ย. 64	3	3	0	0
รวม	3	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

#### 7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมิถุนายน 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมิถุนายน 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	266	42.83
2	ฝ้าเพดาน	83	13.37
3	ระบบไฟฟ้า	78	12.56
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	58	9.34
5	ระบบท่อ	39	6.28
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	30	4.83
7	ห้องน้ำ	28	4.51
8	ประตู	15	2.42
9	พื้น	12	1.93
10	การจัดสถานที่	12	1.93

## 8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมิถุนายน 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	94	93	465	465	465	5.00
Group 2	0	63	61	305	305	305	5.00
Group 3	0	62	58	290	290	290	5.00
Group 4	0	23	21	105	105	105	5.00
Group 5	0	37	37	184	184	185	4.98
Group 6	0	28	28	140	140	140	5.00
Group 7	0	34	32	160	160	160	5.00
Group 8	0	49	49	245	245	245	5.00
Group 9	0	23	22	110	110	110	5.00
Group 10	0	64	60	300	300	300	5.00
Group 12	0	14	6	30	30	30	5.00
Group 13	0	28	27	135	135	135	5.00
Group 14	0	37	32	160	160	160	5.00
Group 15	0	44	42	210	210	210	5.00
Group 16	0	32	32	160	160	160	5.00
Group 17	3	37	34	170	170	170	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	3	669	634	3169	3169	3170	5.00

## 9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมิถุนายน 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
ไม่ใช้ช่าง	2	0	0	0	0	0
รปภ.B	3	3	15	15	15	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	6	3	14	14	15	4.77
แม่บ้านB	14	7	35	35	35	5.00
MarjinalBU	23	23	115	115	115	5.00
MarjinalAG	82	82	410	410	410	5.00
ธพส.	92	84	420	420	420	5.00
MarjinalAM	160	154	770	770	770	5.00
MarjinalBM	287	278	1390	1390	1390	5.00
รวม	669	634	3169	3169	3170	5.00

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

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