

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนมีนาคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมีนาคม 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	682	100.00		
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	650	95.31		
	2.3 วางสายก่อน	32	4.69		
	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	802	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน	
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	788	98.25		แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	14	1.75		โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สัตว์รบกวน 3. ประตู
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00		-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	788	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า	
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	303	38.45	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า	
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	304	38.58	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2.ไฟาเพดาน 3.ระบบท่อ	
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	181	22.97	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ไฟาเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า	

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน จ้างซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานจ้างซ่อมทั้งหมด	788	100	100	12.69	0	0	688	87.31
	- ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการอาคาร	788	100	100	12.69	0	0	688	87.31
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟกระพริบ	1
	หลอดไฟดับ	3
ระบบปรับอากาศ	ช่องระบบปรับอากาศมีน้ำหยด	3
	ช่องลมระบบปรับอากาศ	1
	เทอร์โมมิเตอร์แอร์เสีย	2
	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	6
	ระบบปรับอากาศมีกลิ่นไหม้	1
	ระบบปรับอากาศมีน้ำรั่ว	10
	ระบบปรับอากาศมีน้ำหยด	3
	ระบบปรับอากาศมีฝุ่นละออง	3
	ระบบปรับอากาศไม่เย็น	8
	ระบบท่อ	ท่อน้ำอ่างล้างมือรั่ว
ท่อน้ำชำระ		1
น้ำนองพื้น		1
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นห้องน้ำเข้ามาในสำนักงาน	1
ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)	ไฟล่อเตาแก๊ส	1
ประตู	ประตูชำระ	1
ผ้าเปดาน	เปิดผ้าเปดานทั้งคั้งไว้ไม่ปิด	3
	ผ้าเปดานจะหล่น	1
	ผ้าเปดานจะหลุด	1
	ผ้าเปดานเป็นเชื้อรา	1
	ผ้าเปดานมีรอยคราบน้ำ	2
	ผ้าเปดานมีคราบน้ำ	1
	ผ้าเปดานมีน้ำรั่ว	2

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	3
	ฝ้าเพดานหัก	3
	ไม่มีฝ้าเพดาน	1
	ใส่ฝ้าเพดานกลับที่เดิม	1
ห้องน้ำ	ชักโครกกดน้ำไม่ลง	1
	โถปัสสาวะชายชำรุด	2
	ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน	2
	ห้องน้ำมีน้ำซึม	1
ฝาผนัง	น้ำซึมจากผนัง	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อ่างล้างมือชำรุด	1
	สายฉีดชำระชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ถังไขมันอุดตัน	3
	ท่อระบายน้ำอุดตัน	1
รอยแยกอาคาร	น้ำรั่วบริเวณรอยต่ออาคาร	2
ส้วมรบกวน	กำจัดหนู	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานพลาสติก	4
	งานไม้	14
รวม		100

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	14	100	0	0	0	0	14	100
- ศูนย์อำนวยความสะดวก และบริหารจัดการอาคาร	14	100	0	0	0	0	14	100
- ฝ่ายการตลาด และ พัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 มีนาคม 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อม ได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 มีนาคม 2563

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิด งานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
มี.ค.63	14	14	0	0
รวม	14	14	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมีนาคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมีนาคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	306	41.8
2	ฝ้าเพดาน	93	12.7
3	ระบบไฟฟ้า	82	11.2
4	ระบบท่อ	65	8.88
5	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	53	7.24
6	สัตว์รบกวน	33	4.51
7	สุขภัณฑ์ห้องครัว	32	4.37
8	ห้องน้ำ	28	3.83
9	งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	21	2.87
10	ประตู	19	2.6

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมีนาคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	147	143	715	715	715	5
Group 2	1	42	29	145	145	145	5
Group 3	0	34	28	140	140	140	5
Group 4	5	35	33	165	165	165	5
Group 5	0	55	52	260	260	260	5
Group 6	1	66	65	323	319	323	4.95
Group 7	0	42	42	210	208	210	4.99
Group 8	1	48	45	224	225	224	4.98
Group 9	0	26	26	130	130	130	5
Group 10	0	58	56	280	279	280	4.99
Group 12	0	18	18	90	90	90	5
Group 13	0	26	25	123	123	123	4.92
Group 14	0	41	41	205	202	205	4.98
Group 15	0	58	57	285	283	285	4.99
Group 16	0	47	47	235	234	235	4.99
Group 17	0	45	45	222	222	223	4.94
รวม	8	788	752	3752	3740	3753	4.99

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมีนาคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
แม่บ้านA	1	1	5	5	5	5
ไม่ใช่ช่าง	4	1	5	5	5	5
แม่บ้านB	5	5	25	25	25	5
PTSAM	8	7	35	35	35	5
PTSAG	14	14	70	70	70	5
MarjinalBU	23	23	115	115	115	5
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	36	35	170	170	170	4.86
MarjinalAG	115	112	560	560	560	5
MarjinalAM	117	95	475	475	475	5
รพส.	124	120	600	600	600	5
MarjinalBM	341	339	1692	1680	1693	4.98
รวม	788	752	3752	3740	3753	4.99

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป