

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center และ Information Counter)เดือนมีนาคม 2564

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนมีนาคม 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	
	1.1.3 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	20	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	20	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.3 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	20	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	423	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	398	94.09	
	2.3 วางสายก่อน	25	5.92	
	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	882	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่1 .เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	879	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	3	0.34	1. ระบบปรับอากาศ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	879	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	250	28.44	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	330	37.55	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	299	34.01	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	879	100	38	4.32	0	0	841	95.68
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	53	6.03	2	0.23	0	0	51	5.8
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	824	93.75	35	3.99	0	0	789	89.76
	- ฝ่ายการตลาด	2	0.22	1	0.11	0	0	1	0.11

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	ฐานชั๊กโครกชำระ	1
ห้องน้ำ	ชั๊กโครกกดน้ำไม่ลง	2
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อุปกรณ์อื่นๆชำระ	1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ถังดักไขมันรั่ว	1
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นห้องน้ำเข้ามาในสำนักงาน	1
ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)	ไฟล่อเตาแก๊ส	1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	2
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	3
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟดับ	1
ร้อยละร้านมาร์เช่	มีกลิ่นอาหารรบกวนบริเวณพื้นที่ร้านค้าเช่า	1
พื้น	พื้นชำระ	1

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ผ้าเพดาน	ผ้าเพดานผู้ มีรอยคราบน้ำ	1
ผ้าเพดาน	ผ้าเพดานมีน้ำหยด	4
ผ้าเพดาน	เปิดช่องservice	1
ผ้าเพดาน	ผนังมีรอยแตกร้าว	1
ผ้าเพดาน	แผ่นฝ้าหาย	1
ผ้าเพดาน	เปิดผ้าเพดานทิ้งค้างไว้ไม่ปิด	1
ผ้าเพดาน	น้ำรั่วจากหลังคาพื้นที่ส่วนกลางที่ไม่มีงานระบบ	1
ผ้าเพดาน	ผ้าเพดานมีน้ำรั่ว	1
ผ้าเพดาน	ผ้าเพดานหัก	1
ผนัง	ผนังชำรุด	1
ประตูด	มือจับประตูดหลุด	1
ประตูด	ลูกบิดประตูดชำรุด	1
ประตูด	ประตูดกระจกเปิด-ปิดยาก	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานปูน	1
การรักษาความสะอาด	พื้นสกปรก	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	4
รวม		38

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

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 มีนาคม 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อม ได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6. ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 มีนาคม 2564

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงาน ทั้งหมด	ดำเนินการ เรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
มี.ค. 64	3	3	0	0
รวม	3	3	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7. การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนมีนาคม 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนมีนาคม 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	335	42.84
2	ระบบไฟฟ้า	108	13.81
3	ฝ้าเพดาน	96	12.28
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	73	9.34
5	ระบบท่อ	47	6.01
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	36	4.6
7	ห้องน้ำ	30	3.84
8	สัตว์รบกวน	22	2.81
9	ที่จอดรถ จราจร	18	2.3
10	ประตู	17	2.17

8. รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนมีนาคม 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	127	124	620	620	620	5.00
Group 2	0	60	54	270	270	270	5.00
Group 3	13	66	66	330	330	330	5.00
Group 4	0	21	18	90	90	90	5.00
Group 5	1	25	25	125	125	125	5.00
Group 6	0	69	65	325	325	325	5.00
Group 7	40	40	39	195	195	195	5.00
Group 8	0	51	48	240	240	240	5.00
Group 9	0	32	32	160	160	160	5.00
Group 10	0	63	58	290	290	290	5.00
Group 12	0	20	19	95	95	95	5.00
Group 13	0	57	53	265	265	265	5.00
Group 14	0	84	81	405	404	405	5.00
Group 15	0	48	46	230	230	230	5.00
Group 16	0	62	62	310	310	310	5.00
Group 17	0	53	51	255	255	255	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	54	878	841	4205	4204	4205	5.00

9. รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนมีนาคม 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
รปภ.A	5	5	25	25	25	5.00
รปภ.B	13	12	60	60	60	5.00
กำจัดสัตว์และแมลง รบกวน	22	22	110	110	110	5.00
แม่บ้านB	29	29	145	145	145	5.00
MarjinalBU	34	34	170	170	170	5.00
ธพส.	82	70	350	350	350	5.00
MarjinalAG	117	116	580	580	580	5.00
MarjinalAM	151	145	725	725	725	5.00
MarjinalBM	426	408	2040	2039	2040	5.00
รวม	879	841	4205	4204	4205	5.00

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาและหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้วโปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือนเพื่อรายงานกรรมการผู้จัดการต่อไป