

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนสิงหาคม 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนสิงหาคม 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่ 1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	23	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	23	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	25	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	23	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	623	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	586	94.06	
	2.3 วางสายก่อน	37	5.94	
	2.4 ความเร็วในการรับสาย/วันเฉลี่ย	0:00:32	-	
	2.5 เวลาให้บริการแต่ละสาย	0:01:28	-	
	2.6 เวลาในการรอสาย	0:00:12	-	
3. เรื่องที่รับแจ้งจากระบบ Call Center ทั้งหมด จำแนกตามประเภท	จำนวนเรื่องทั้งหมดจำแนกเป็น 3 ประเภท	884	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	877	99.21	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	7	0.79	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3.ระบบท่อ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	877	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	218	24.86	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	274	31.24	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	385	43.90	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ 3. ที่จอดรถจราจร

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	877	100	71	8.10	0	0	806	91.90
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	91		18	80.22	0	0	73	19.78
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	786		53	6.74	0	0	733	93.26
	- ฝ่ายสื่อสารองค์กร	0	0	0	0	0	0	0	0
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน		จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน		
ห้องน้ำ	ชักโครกกดน้ำไม่ลง		1
	โถปัสสาวะชายอุดตัน		2
หลังคา	น้ำรั่วจากหลังคา		1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	อุปกรณ์อื่นๆชำรุด		1
สุขภัณฑ์ห้องครัว	ท่อระบายน้ำอุดตัน		1
	ถังไขมันอุดตัน		1
สัตว์รบกวน	กำจัดหนู		2
ระบบสุขาภิบาล	กลิ่นเหม็นเข้ามาในสำนักงาน		1
	กลิ่นหนูตาย		2
ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)	ไฟล่อเตาแก๊ส		1
ระบบสัญญาณโทรทัศน์	สัญญาณโทรทัศน์ไม่ชัด		1
ระบบระบายอากาศ	พัดลมระบายอากาศไม่ทำงาน		1
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำรั่ว		3
	เครื่องปรับอากาศไม่ทำงาน		3
	สวิตช์ระบบปรับอากาศเสีย		2
	เครื่องปรับอากาศเปิด-ปิดไม่ได้		1
	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น		3
	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด		3
	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์		1
ระบบท่อ	น้ำนองพื้น		3
	ท่อน้ำชำรุด		2
	ท่อน้ำอ่างล้างมือรั่ว		2
ระบบท่อ	ผ้าท่อบายน้ำชำรุด		1

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ระบบขนส่งแนวตั้ง	ลิฟท์ VIP เสีย	1
ระบบไฟฟ้า	หลอดไฟชำรุด	3
	หลอดไฟกระพริบ	1
	หลอดไฟดับ	2
พื้น	กระเบื้องชำรุด	1
	พื้นชำรุด	1
ฝ้าผนัง	ฝ้าผนังมีสีหลุดร่อน	1
ฝ้าเพดาน	เปิดช่องservice	1
	แผ่นยงฝ้าเพดานหลุด	1
ประตู	ประตูกระจัดก	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	10
งานอำนวยความสะดวกใช้พื้นที่ส่วนกลาง	แอลกอฮอล์เช็ดฝารองนั่ง	1
งานสร้าง (เฉพาะพนักงาน ธพส.)	งานไฟฟ้า	1
	งานปรับปรุงสถานที่	1
ขยะมูลฝอย	มีกลิ่นเหม็น	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	3
โต๊ะ	ลื่นซึกโต๊ะชำรุด	1
เก้าอี้	เก้าอี้พนักพิงชำรุด	1
รวม		71

5.2 สถานะดำเนินงาน	7	100	0	0	0	0	7	100
ติดตามทั้งหมด								
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	7	100	0	0	0	0	7	100

หมายเหตุ	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 31 สิงหาคม 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
-------------------	---

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-31 สิงหาคม 2563

โทรติดตามงานประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
ส.ค..63	7	7	0	0
รวม	7	7	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนสิงหาคม 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนสิงหาคม 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	271	34.88
2	ระบบไฟฟ้า	107	13.77
3	ฝ้าเพดาน	90	11.58
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	83	10.68
5	ระบบท่อ	67	8.62
6	ที่จอดรถ จราจร	44	5.66
7	สุขภัณฑ์ห้องครัว	35	4.5
8	ระบบน้ำประปา	32	4.12
9	ห้องน้ำ	30	3.86
10	สัตว์รบกวน	18	2.32

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนสิงหาคม 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	91	84	420	420	420	5.00
Group 2	0	56	52	260	260	260	5.00
Group 3	0	95	85	425	424	424	4.99
Group 4	0	28	22	110	109	110	4.99
Group 5	0	55	45	225	225	225	5.00
Group 6	0	52	43	214	213	213	4.96
Group 7	0	37	34	170	170	170	5.00
Group 8	0	64	61	305	303	303	4.98
Group 9	0	34	34	170	170	170	5.00
Group 10	1	69	60	300	299	299	4.99
Group 12	0	29	25	124	122	123	4.92
Group 13	0	35	33	165	165	165	5.00
Group 14	0	82	77	385	385	385	5.00
Group 15	0	59	58	290	290	290	5.00
Group 16	0	40	38	188	189	189	4.96
Group 17	0	50	46	229	229	229	4.98
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	1	876	797	3980	3973	3975	4.99

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนสิงหาคม 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
ไม่ใช้ช่าง	1	0	0	0	0	0
รปภ.A	16	8	40	40	40	5.00
แม่บ้านB	26	23	115	115	115	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	27	27	133	130	130	4.86
รปภ.B	32	27	135	135	135	5.00
MarjinalBU	33	33	164	164	164	4.97
MarjinalAG	87	80	400	400	400	5.00
ธพส.	96	84	420	420	420	5.00
MarjinalAM	185	168	840	839	840	5.00
MarjinalBM	374	348	1738	1735	1736	4.99
รวม	877	798	3985	3978	3980	4.99

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

หมายเหตุ : จากปัญหาและอุปสรรคข้างต้นขอให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณา และหากท่านได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว โปรดแจ้ง ผสอ. เพื่อจะได้บันทึกการแก้ไขสรุปผลการปฏิบัติงานประจำวันประจำเดือนเพื่อรายงาน กรรมการผู้จัดการ ต่อไป