

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

รายงานประจำเดือนเมษายน 2563 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)

ตารางแสดงรายงานประจำเดือนเมษายน 2563				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่  1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	22	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	22	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	22	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	22	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	502	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับผิดชอบ	480	95.61	
	2.3 วางสายก่อน	22	4.39	
	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	617	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1.เรื่องแจ้งซ่อม 2.ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	617	99.19	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	5	0.81	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	617	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	248	40.20	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	204	33.06	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3.สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	165	26.74	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3.ระบบท่อ

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน ดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	617	100	13	2.11	0	0	604	97.89
	- ศูนย์อำนวยความสะดวกและบริหารจัดการอาคาร	617	100	13	2.11	0	0	604	97.89
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ระบบปรับอากาศ	ระบบปรับอากาศไม่เย็น	1
	ช่องระบบปรับอากาศมีน้ำหยด	1
	ระบบปรับอากาศมีน้ำรั่ว	1
ประตู่	ประตู่ชำรุด	1
	โซ้คประตู่หลุด	1
	ประตู่ระจกหลุด	1
ระบบท่อ	ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน	1
	ท่อระบายน้ำอุดตัน	2
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	สายฉีดชำระชำรุด	1
ระบบสาธารณูปโภค(ในโครงการ)	ไฟล่อเตาแก๊ส	1
ระบบน้ำประปา	ก๊อกน้ำเสีย	1
ฝ้าเพดาน	ไม่มีฝ้าเพดาน	1
	รวม	13

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	5.2 สถานะดำเนินงานติดตามทั้งหมด	5	100	0	0	0	0	5	100
	- ศูนย์อำนวยการวิศวกรรมและบริหารจัดการอาคาร	5	100	0	0	0	0	5	100
	- ฝ่ายการตลาด และพัฒนาธุรกิจ	0	0	0	0	0	0	0	0

*หมายเหตุ*	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 เมษายน 2563 ไปจากเดิมเนื่องจากมีการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงานแจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

6.ตารางแสดงผลความก้าวหน้างานแจ้งซ่อม ลูกค้าโทรติดตามงานระหว่าง วันที่ 1-30 เมษายน 2563

โทรติดตามงานประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ
เม.ย.63	5	5	0	0
รวม	5	5	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนเมษายน 2563

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนเมษายน 2563			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	269	44.91
2	ระบบไฟฟ้า	82	13.69
3	ฝ้าเพดาน	57	9.52
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	50	8.35
5	ระบบท่อ	41	6.84
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	30	5.01
7	สัตว์รบกวน	26	4.34
8	ห้องน้ำ	20	3.34
9	ระบบน้ำประปา	15	2.5
10	ประตู	9	1.5

8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนเมษายน 2563

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	61	61	305	305	305	5.00
Group 2	0	51	36	180	180	180	5.00
Group 3	0	32	29	145	145	145	5.00
Group 4	0	16	12	60	60	60	5.00
Group 5	0	35	31	155	155	155	5.00
Group 6	0	33	33	165	165	165	5.00
Group 7	0	45	43	215	214	215	4.99
Group 8	0	49	45	225	225	225	5.00
Group 9	0	29	27	135	134	135	4.99
Group 10	0	49	45	225	224	225	4.99
Group 12	0	3	3	15	15	15	5.00
Group 13	0	45	42	210	207	208	4.96
Group 14	0	29	29	145	145	145	5.00
Group 15	0	56	52	260	260	260	5.00
Group 16	0	36	34	170	167	170	4.97
Group 17	0	49	43	215	215	215	5.00
รวม	0	618	565	2825	2816	2823	4.99

9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนเมษายน 2563

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	29	29	145	145	145	5.00
MarjinalBU	30	29	145	145	145	5.00
ธพส.	45	37	185	183	185	4.98
MarjinalAG	56	56	280	280	280	5.00
MarjinalAM	128	102	510	510	510	5.00
MarjinalBM	330	312	1560	1553	1558	4.99
รวม	618	565	2825	2816	2823	4.99

10.ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

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