

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**

**รายงานประจำเดือนเมษายน 2564 โครงการลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center)**

มตารางแสดงรายงานประจำเดือนเมษายน 2564				
หัวข้อ	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ
		จำนวน	ร้อยละ	
1.ผลสำรวจความพึงพอใจในการบริการศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) 1.1 ท่านพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานหรือไม่  1.2 ท่านพึงพอใจในการบริการครั้งนี้หรือไม่	1.1.1 พอใจมาก (2)	10	100	
	1.1.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.1.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	10	100	
	1.2.1 พอใจมาก (2)	10	100	
	1.2.2 พอใจ (1)	0	0	
	1.2.2 ต้องปรับปรุง (0)	0	0	
	รวม	10	100	
2. การรับโทรศัพท์จากระบบ Call Center	2.1 จำนวนสายที่เข้าสู่ระบบทั้งหมด	156	100.00	
	2.2 จำนวนสายที่ Agent รับได้	135	86.54	
	2.3 วางสายก่อน	21	13.46	
	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	529	100	จำนวนเรื่องทั้งหมดลำดับที่ 1. เรื่องแจ้งซ่อม 2. ลูกค้าโทรติดตามงาน
	1. เรื่องแจ้งซ่อม	528	99.81	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	2. ลูกค้าโทรติดตามงาน	1	0.19	โทรตามงานลำดับที่ 1. ระบบปรับอากาศ
	3. เรื่องสอบถาม	0	0.00	-
4. ช่องทางการบันทึกการแจ้งซ่อมของผู้รับบริการ	เรื่องแจ้งซ่อม	528	100	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.1 โทรแจ้งกับพนักงาน Call Center	131	24.81	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. สุขภัณฑ์ห้องน้ำ
	4.2 หน่วยงานบันทึกด้วยตนเองผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	229	43.37	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ฝ้าเพดาน 3. ระบบไฟฟ้า
	4.3 แจ้งผ่าน <u>ServiceD</u> โดย RM	168	31.82	แจ้งซ่อมลำดับที่ 1.ระบบปรับอากาศ 2. ระบบไฟฟ้า 3. ฝ้าเพดาน

	รายละเอียด	รวม		อยู่ระหว่างดำเนินงาน		ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบปิดงานแล้ว		ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5.สถานะดำเนินงาน แจ้งซ่อม	5.1 สถานะดำเนินงานแจ้งซ่อมทั้งหมด	528	100	23	4.36	0	0	505	95.64
	- ฝ่ายบริหารอาคาร	32	6.06	2	6.25	0	0	30	93.75
	- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหารโครงการ	496	93.94	21	4.23	0	0	475	95.77
	- ฝ่ายการตลาด	0	0	0	0	0	0	0	0

ประเภทงาน	ชนิดงาน	จำนวน
	อยู่ระหว่างดำเนินงาน	
ห้องน้ำ	ห้องน้ำส่วนกลางไม่สามารถใช้บริการได้	1
ห้องน้ำ	ชักโครกกดน้ำไม่ลง	1
ห้องน้ำ	ท่อระบายน้ำในห้องน้ำอุดตัน	1
หลังคา	กระเบื้องหลังคาชำรุด	1
สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	ฝาชักโครกชำรุด	2
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศไม่มีความเย็น	2
ระบบปรับอากาศ	เครื่องปรับอากาศมีน้ำหยด	2
ระบบปรับอากาศ	น้ำหยดออกมาจากช่องแอร์	1
ระบบน้ำประปา	น้ำไม่ไหล	2
ฝ้าเพดาน	ฝ้ามีเชื้อรา	1
ฝ้าเพดาน	น้ำหยดจากฝ้าเพดานในพื้นที่หน่วยงาน	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำรั่ว	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีน้ำหยด	1
ฝ้าเพดาน	ฝ้าเพดานมีรอยคราบน้ำ	1
ประตู	มือจับประตูหลุด	1
ที่จอดรถ จราจร	ที่จอดรถ จราจร	1
การจัดสถานที่	การจัดสถานที่	2
การขนย้าย	การขนย้าย	1
รวม		23

5.2 สถานะดำเนินงาน ติดตามทั้งหมด	1	100	0	0	0	0	1	100
- ฝ่ายบริหารอาคาร	0	0	0	0	0	0	0	0
- ฝ่ายวิศวกรรมและบริหาร โครงการ	1	100	0	0	0	0	1	100
- ไม่ระบุ	0	0	0	0	0	0	0	0

*หมายเหตุ*	รายงานนี้สรุป ณ วันที่ 30 เมษายน 2564 ไปจากเดิมเนื่องจากการเข้ามาดำเนินการในระบบเกี่ยวกับงาน แจ้งซ่อมได้ตลอด และท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลในระบบ Call Center
------------	--

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

โทรติดตามงาน ประจำเดือน	การติดตามงานทั้งหมด	ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	ฝ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบ ปิดงานแล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ
เม.ย. 64	1	1	0	0
รวม	1	1	0	0
คิดเป็นร้อยละ	100	100	0	0

#### 7.การจัดเรียงลำดับเรื่องแจ้งซ่อมประจำเดือนเมษายน 2564

10 ลำดับเรื่องแจ้งซ่อมมากที่สุดในเดือนเมษายน 2564			
ลำดับ	หัวข้อเรื่องแจ้งซ่อมหลัก	จำนวน	ร้อยละ
1	ระบบปรับอากาศ	217	45.02
2	ฝ้าเพดาน	57	11.83
3	ระบบไฟฟ้า	55	11.41
4	สุขภัณฑ์ห้องน้ำ	36	7.47
5	ระบบท่อ	27	5.6
6	สุขภัณฑ์ห้องครัว	23	4.77
7	ห้องน้ำ	22	4.56
8	ระบบน้ำประปา	22	4.56
9	ส้วมรบกวน	12	2.49
10	ประตู	11	2.28

## 8.รายงานแยกตาม RM Group ประจำเดือนเมษายน 2564

RM Group	เดินตรวจ	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
Group 1	0	76	71	355	355	355	5.00
Group 2	0	46	43	215	215	215	5.00
Group 3	0	35	33	165	165	165	5.00
Group 4	0	20	20	100	100	100	5.00
Group 5	0	15	15	75	75	75	5.00
Group 6	0	39	39	195	195	195	5.00
Group 7	0	31	27	135	135	135	5.00
Group 8	0	30	29	145	145	145	5.00
Group 9	0	18	18	90	89	90	4.98
Group 10	0	44	38	190	190	190	5.00
Group 12	0	8	6	30	30	30	5.00
Group 13	0	31	30	150	150	150	5.00
Group 14	0	33	31	155	155	155	5.00
Group 15	0	35	34	170	169	170	4.99
Group 16	0	42	39	195	195	195	5.00
Group 17	0	28	25	125	125	125	5.00
Group 18	0	0	0	0	0	0	0
รวม	0	531	498	2490	2488	2490	5.00

## 9.รายงานแยกตามทีมช่าง ประจำเดือนเมษายน 2564

ทีมช่าง	ใบงาน	ประเมิน	ข้อ 1	ข้อ 2	ข้อ 3	คะแนนเฉลี่ย
รปภ.A	1	1	5	5	5	5.00
รปภ.B	2	2	10	10	10	5.00
กำจัดสัตว์และแมลงรบกวน	17	17	85	85	85	5.00
แม่บ้านB	22	19	95	95	95	5.00
MarjinalBU	22	22	110	110	110	5.00
จพส.	41	35	175	175	175	5.00
MarjinalAG	71	69	345	345	345	5.00
MarjinalAM	103	96	480	480	480	5.00
MarjinalBM	252	237	1185	1183	1185	5.00
รวม	531	498	2490	2488	2490	5.00

10. ปัญหาและอุปสรรค/แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่าย

ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางแก้ไขปัญหาของฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ไม่มี	- ไม่มี

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