

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 29 กุมภาพันธ์ 2567

MY TEAM



Supervisor

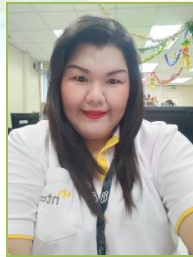
Sup. อัจฉรา



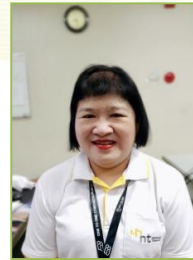
Chief

จันทิมา

CRM



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา

งานอาคาร/ช่วยตามงาน



ธีรฉำรง

Facebook/รับสาย

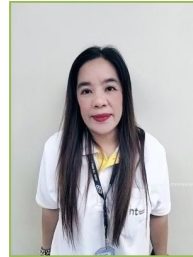


ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นอร์น

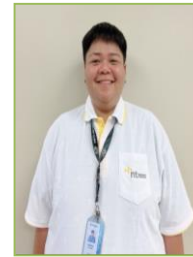


อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เมษวิภา

Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อากรณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



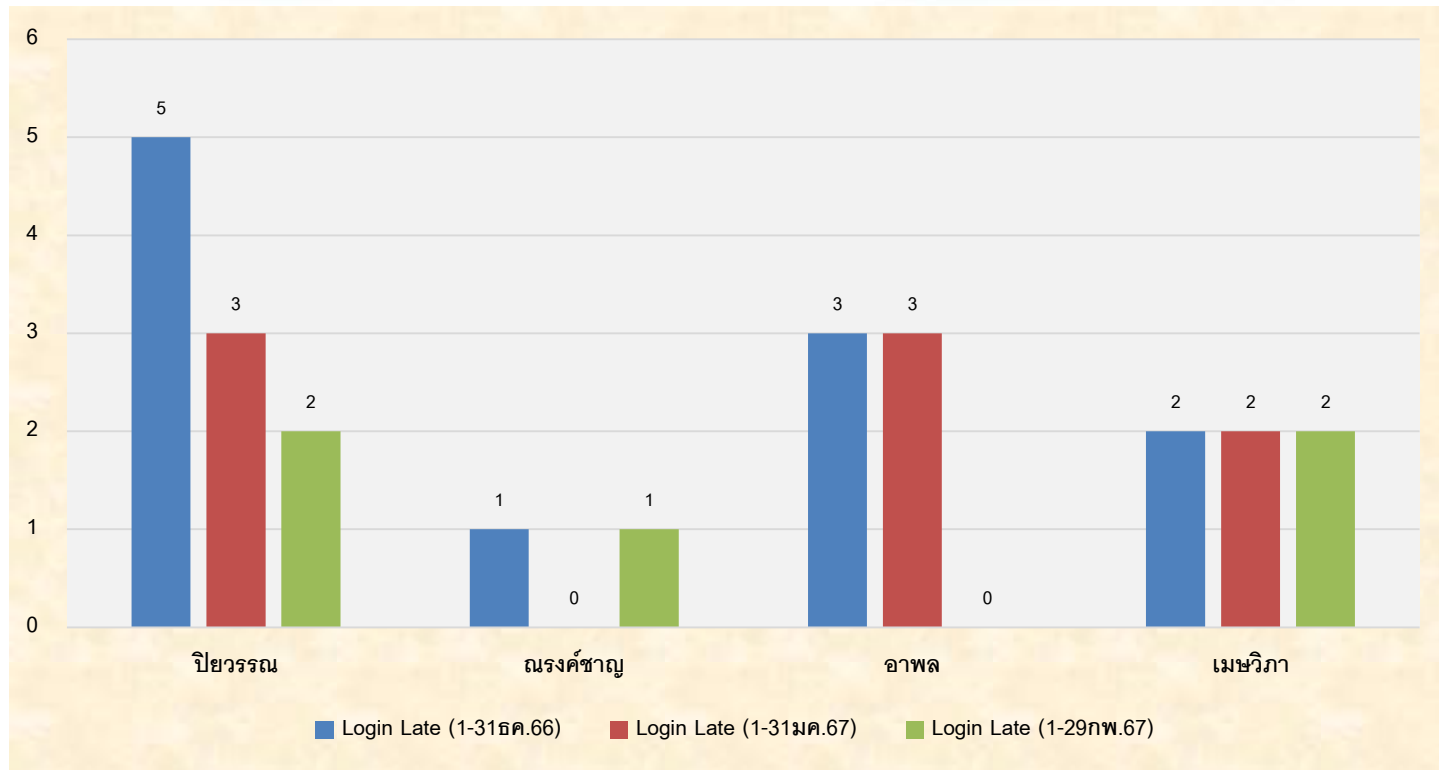
ดุสิตา

Performance Team วันที่ 1 – 29 กุมภาพันธ์ 2567

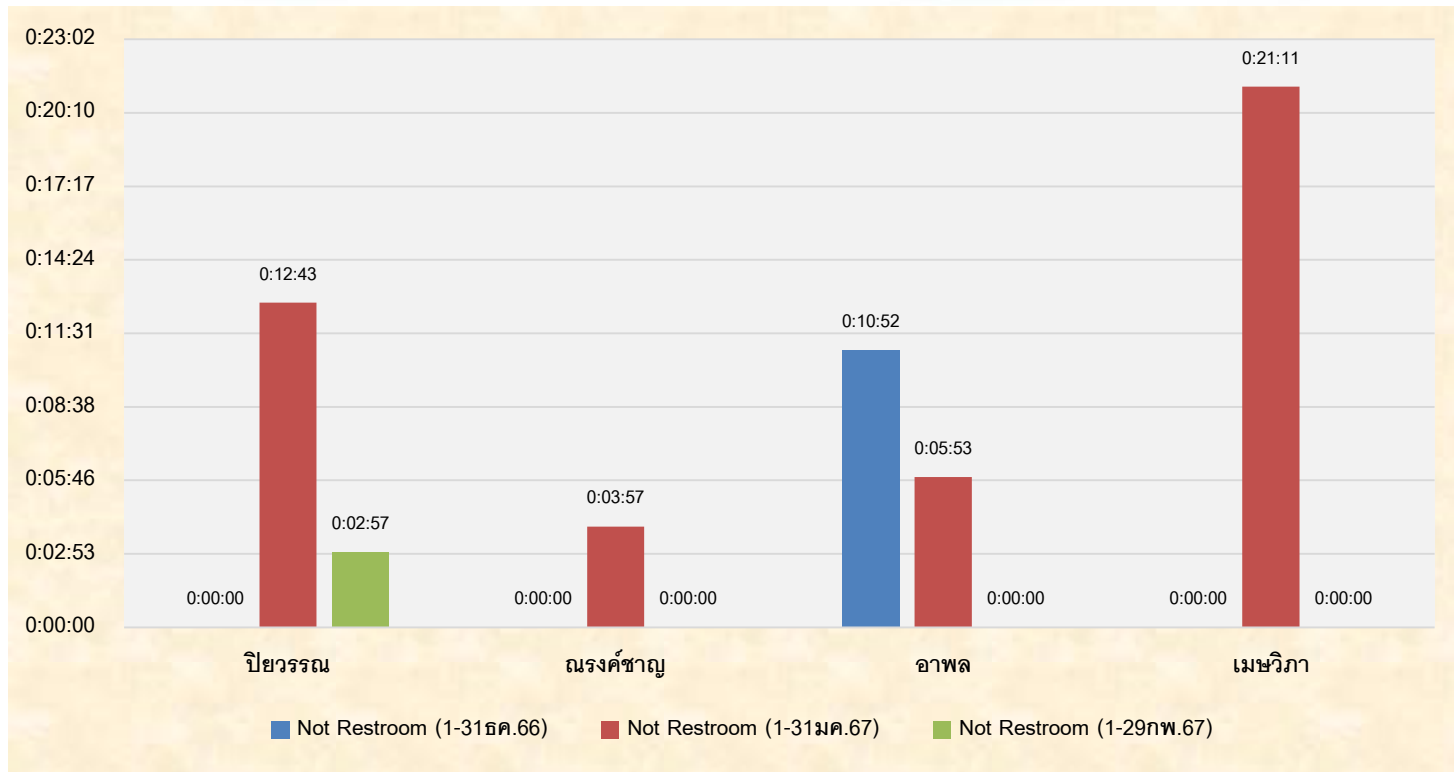
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Compliment	Warning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	490	41	76.94	0:01:31	0:02:57	0:00:00	0:03:17	0:02:13	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	437	36	79.21	0:01:25	0:00:00	0:00:00	0:04:13	0:02:23	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	234	37	77.41	0:00:52	0:00:00	0:00:00	0:04:53	0:03:43	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมษวิภา จันทรินทร์	579	36	76.13	0:01:35	0:00:00	0:12:05	0:04:00	0:02:27	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1740	38	77.42	0:05:23	0:02:57	0:12:05	0:04:06	0:02:42	5	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:03:01						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:05						

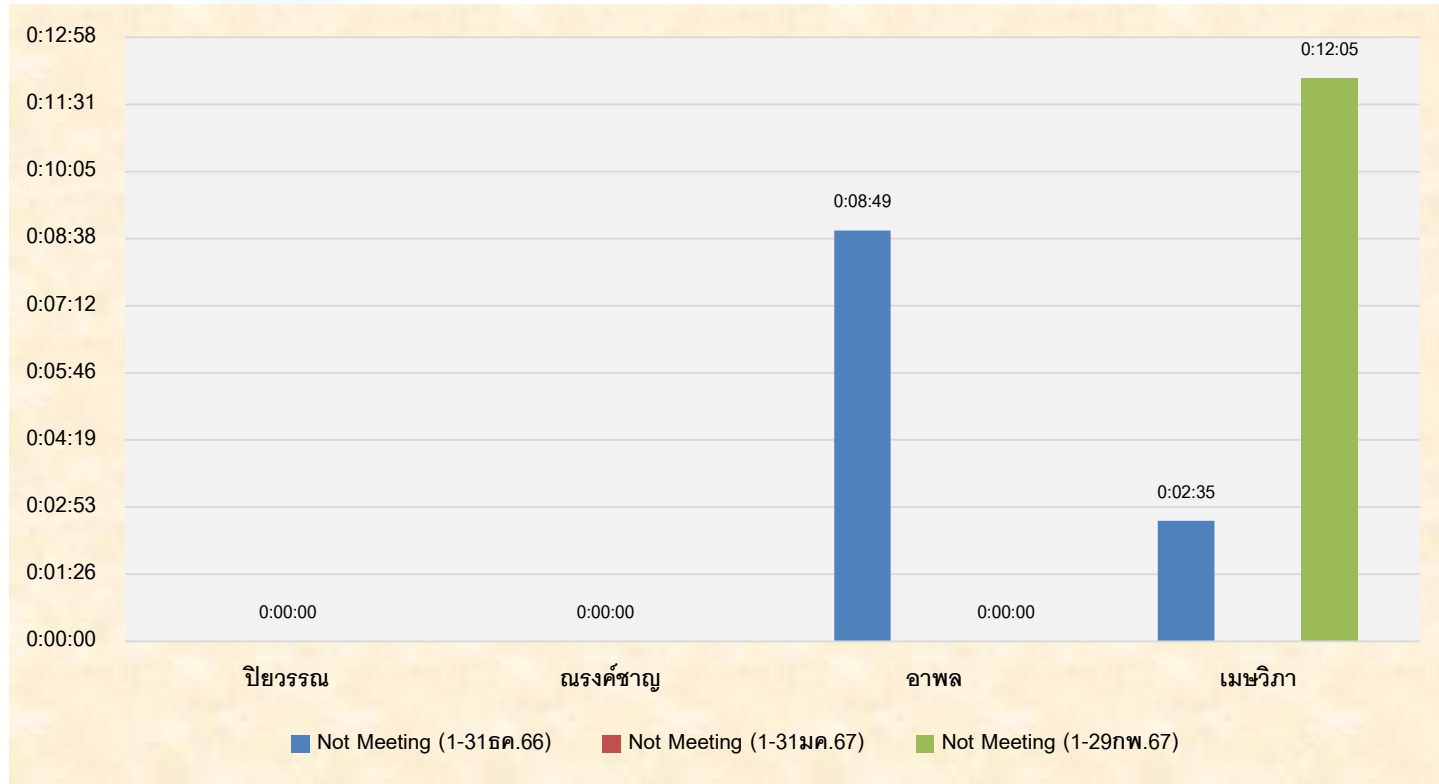
กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือนธ.ค. 2566 – ก.พ. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือนธ.ค. 2566 – ก.พ. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือนธ.ค. 2566 – ก.พ. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เมษวิภา

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	77:11:38	0:02:57	0.04	490	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	80:30:26	0:00:00	0.00	437	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	40:56:49	0:00:00	0.00	234	0:00:00	0.00	0.00
4. เมษวิภา จันทน์พ	101:42:44	0:00:00	0.00	579	0:12:05	0.19	0.02

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนก.พ. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	1 (17/2/67)	0:02:57	ปวดท้อง
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทน์นพ	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนก.พ. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทน์นพ	1 (14/2/67)	0:12:05	สร้างงาน ร้องเรียน

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนก.พ. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	1 (12/2/67)	21:01:10	log in late 1 นาที เนื่องจากติดcaseลูกค้าFacebook
	2 (27/2/67)	21:01:12	log in late 1 นาที เนื่องจากติดcaseลูกค้าFacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	1 (27/2/67)	21:01:16	log in late 1 นาที เนื่องจากติดcaseลูกค้าFacebook
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทน์นพ	1 (1/2/67)	14:01:04	log in late 1 นาที เนื่องจากติดcaseต่อสาย(x11)
	2 (8/2/67)	17:01:03	log in late 1 นาที เนื่องจากติดcaseต่อสาย(x11)

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ก.พ. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 4 ก.พ. 67	คะแนน WEEK 5 – 11 ก.พ. 67	คะแนน WEEK 12 – 18 ก.พ. 67	คะแนน WEEK 19 – 25 ก.พ. 67	คะแนน WEEK 26 – 29 ก.พ. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาณู โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เมษวิภา จันทรินทร์	-	-	61.50 น้ำเสียงไม่ได้ มาตรฐาน พนักงานห้าม แจ้งข้อมูลส่วนตัว เช่น เจ้าของผู้จดทะเบียนและที่ อยู่ให้ลูกค้าทราบ ควรจะ สอบถามจากลูกค้าโดยตรง	-	-

Action Plan

Not Meeting

การวิเคราะห์ Case ถ้าพนักงานจับประเด็นที่ถูกค้าแจ้งว่าลูกค้าต้องการอะไรได้รวดเร็ว จะสร้างงานได้ทันเวลาที่กำหนด และหากลูกค้าคนเดียวแจ้งหลาย Case ให้พนักงานสร้างเพียง 1 Case และจด Case ที่เหลือ ส่ง Ch. เพื่อลดปัญหา Not meeting สูง

Not Restroom

แนะนำให้พนักงานทำธุระส่วนตัว ก่อนเข้าปฏิบัติงาน หรือกรณีพนักงานทำ OT หลายชั่วโมงติดต่อกัน แนะนำให้พนักงานเว้นช่วงเวลาพัก เพื่อลดปัญหา Not restroom สูง

Monitor

ให้พนักงานฟังไฟล์เสียงสายที่ได้คะแนนต่ำกว่ามาตรฐาน ดำเนินการดักเตือนและอธิบายพนักงานในสิ่งที่ถูกต้อง ครั้งต่อไปถ้าพบสายลูกค้าสอบถามแบบนี้ อีก จะได้ตอบลูกค้าได้ และสุ่มฟังไฟล์เสียงของพนักงานในทีม นอกเหนือจากที่ทีม QA หย่อนคะแนน หากพบสายที่พนักงานให้บริการผิดพลาด จะได้ อธิบายพนักงานให้เข้าใจในข้อมูลที่ถูกต้อง

Log in late

แจ้งพนักงานให้เตรียมความพร้อม ก่อนเวลาปฏิบัติงาน ประมาณ 5 นาที เพื่อเปิดคอมฯ และหน้า web ต่างๆ ในการทำงาน จะได้ลดปัญหา log in late

ทีม Facebook



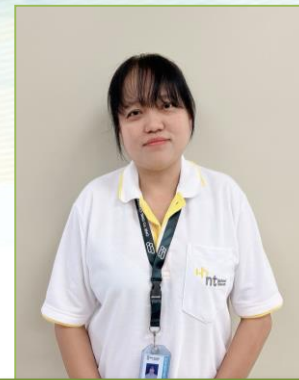
กิตติศักดิ์ ปาณินท์



มณฑา เปรมพงษ์



สุรเดช จินเจือ



ปิยวรรณ ไพฑูรย์



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

ชื่อ-สกุล	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนหมายเลข ที่ปิดงาน	Action Time			Approve CRM (แก้ไขที่อยู่)
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes	
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1575	406	395	395	0	0	164
2. มณฑา เปรมพงษ์	1549	451	410	410	0	0	177
3. สุรเดช จินเจือ	553	135	313	311	2	0	-
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	176	196	299	297	2	0	-
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	178	239	304	304	0	0	-
Total	4031	1427	1721	1717	4	0	341

สุรเดช: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่16/2/67 ช่วงเวลา 00.00น. มีเหตุขัดข้องพื้นที่นครหลวงที่ 1 กับนครหลวงที่ 3 ประสาน Bras 02-5755191 คุณวรินทร์แจ้งพื้นที่มีการตัดถ่ายชุมสาย เวลา00.00-02.00น.

ปิยวรรณ: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่11/2/67 เวลาประมาณ 12.26น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกัน หลายเคส // วันที่18/2/67 ช่วงเวลา18.00น. มีงานเข้ามาพร้อมกัน และติดเคสตามงาน

▶ ทีม X:11



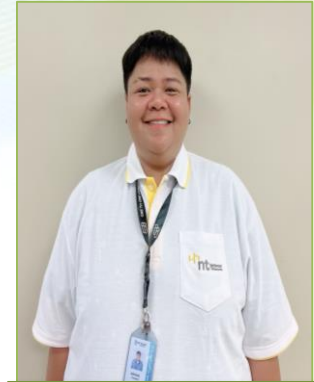
ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



อาพล สารวรรณ



เมษวิภา จันทรนพ

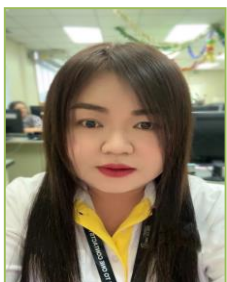
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	715	570	1,285	979	585	1,564	2,849	168 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	1,025	1,037	2,062	1,863	1,293	3,156	5,218	152 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	10	1,482	1,492	22	1,581	1,603	3,095	112 ชม.
4.	เมษวิภา จันทรนพ	17	1,566	1,583	25	1,600	1,625	3,208	120 ชม.
Total		<u>1,767</u>	<u>4,655</u>	<u>6,422</u>	<u>2,889</u>	<u>5,059</u>	<u>7,948</u>	<u>14,370</u>	<u>552 ชม.</u>

ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT สาย,เสา, ตู้ผ่าน,ตู้ สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ร้องเรียน พนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 29 กุมภาพันธ์ 67	411	46	7	3	115	86	285	<u>953</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT สาย,เสา,ตู้ ผ่าน,ตู้สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 29 กุมภาพันธ์ 67	278	11	1	75	90	293	<u>748</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	แจ้งเสียไม่มี ข้อมูลหน้า SCOMS	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	Approve	Total
1 – 29 กุมภาพันธ์ 67	3	6	5102	<u>5111</u>



Thank you