

# รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567

# MY TEAM



Supervisor

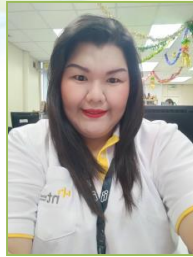
Sup. อัจฉรา



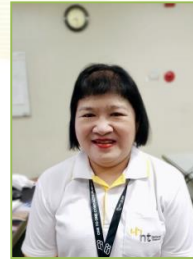
Chief

จันทิมา

## CRM



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา

## งานอาคาร/ช่วยตามงาน



ธีรฉำรง

## Facebook/รับสาย



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

## QA



นอร์น

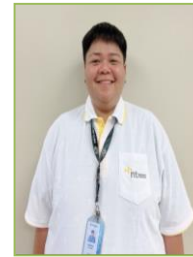


อรทัย

## ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เมษวิภา

## Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อากรณ



สุพินดา

## ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



ดุสิตา

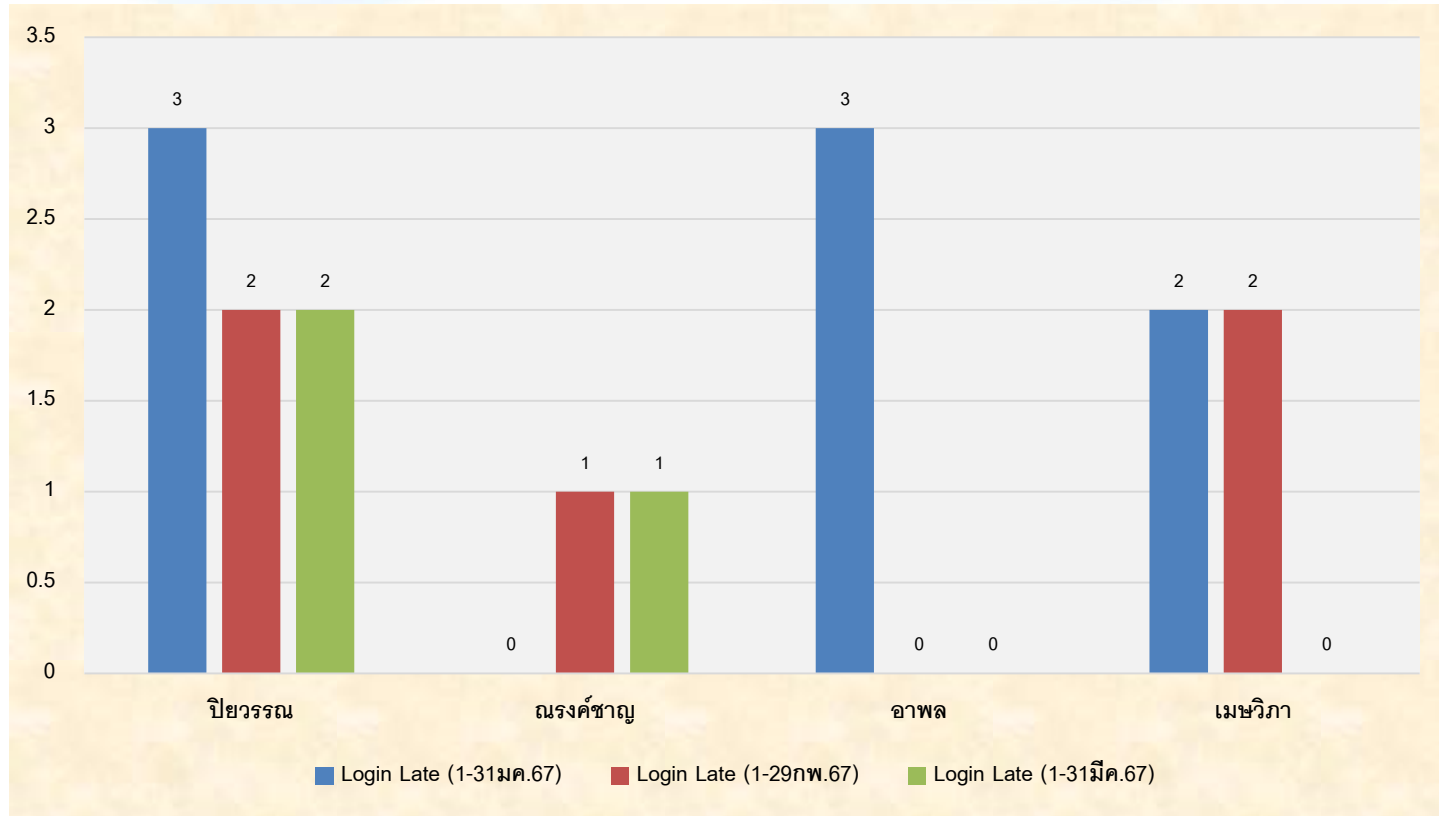
# Performance Team วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567

## Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

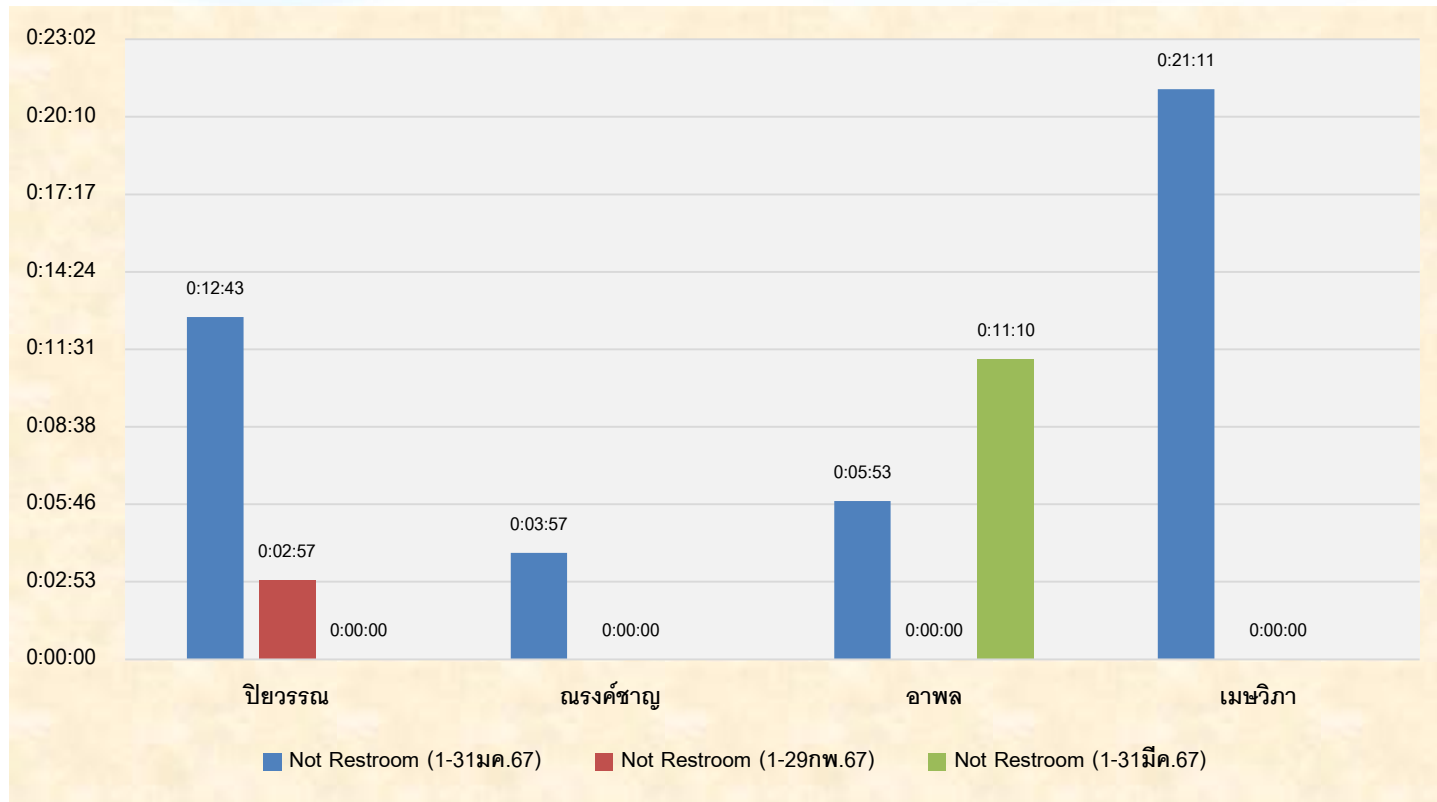
Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Comp liment	War ning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	933	42	76.50	0:02:01	0:00:00	0:00:00	0:03:16	0:02:19	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	364	38	77.74	0:00:58	0:00:00	0:00:00	0:04:01	0:02:24	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	247	35	77.49	0:00:52	0:11:10	0:00:00	0:04:51	0:03:35	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมษวิภา จันทรินทร์	550	42	76.79	0:01:24	0:00:00	0:00:00	0:03:44	0:02:25	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	2094	39	77.13	0:05:15	0:11:10	0:00:00	0:03:58	0:02:41	3	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						



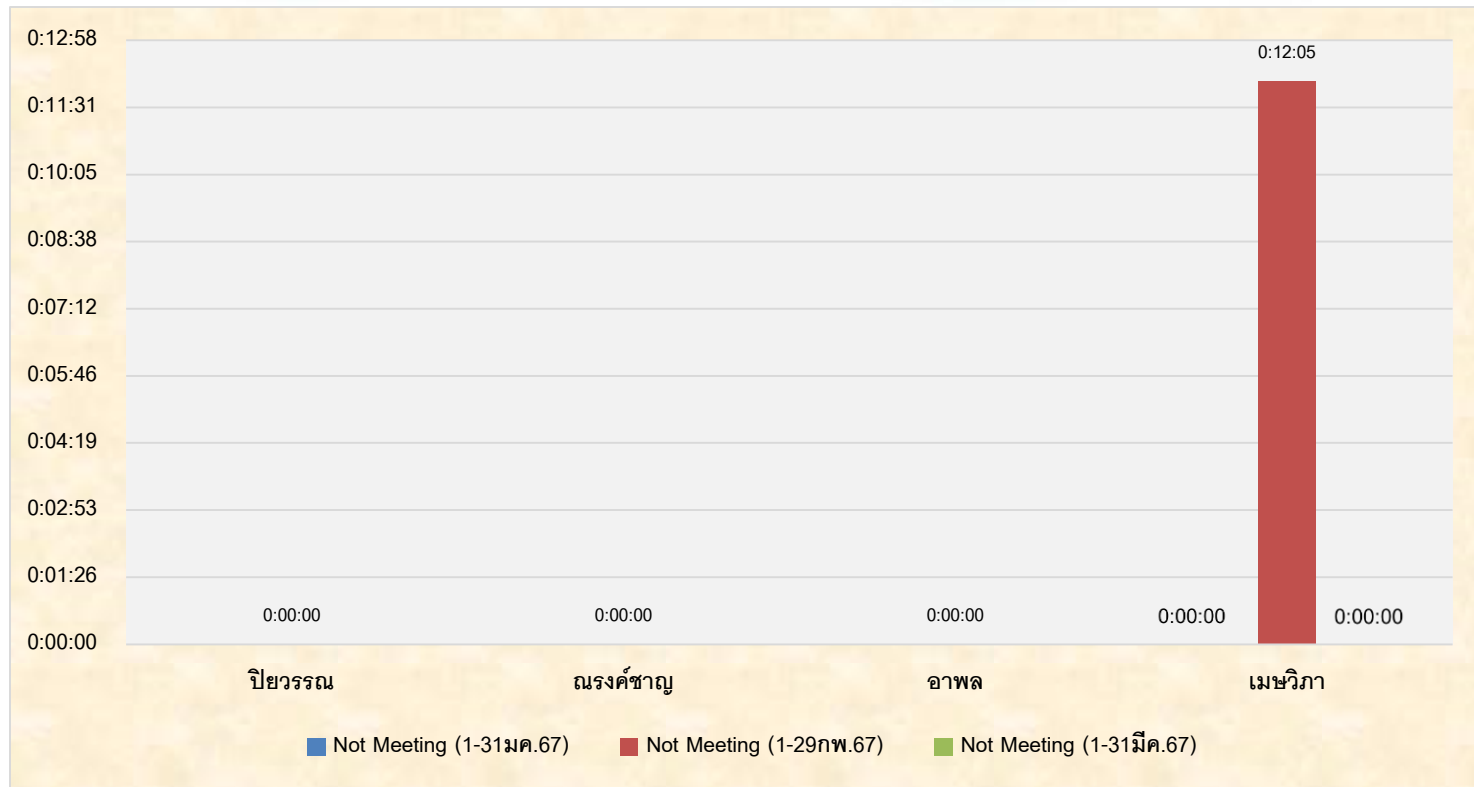
## กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือนม.ค. – มี.ค. 2567



## กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือนม.ค. – มี.ค. 2567



## กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือนม.ค. – มี.ค. 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	139:05:44	0:00:00	0.00	933	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	61:32:43	0:00:00	0.00	364	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	45:04:31	0:11:10	0.40	247	0:00:00	0.00	0.00
4. เมษวิภา จันทน์นพ	87:08:19	0:00:00	0.00	550	0:00:00	0.00	0.00

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนมี.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	1 (27/3/67)	0:11:10	ปวดท้อง เข้าห้องน้ำ
4. เมษวิภา จันทน์นพ	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนมี.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทน์นพ	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนมี.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	1 (15/3/67)	21:01:10	log in late 1นาที่ เนื่องจากติดสายลูกค้า
	2 (22/3/67)	09:01:10	log in late 1นาที่ เนื่องจากเข้าเวิร์คตรงเวลาพอดี
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	1 (27/3/67)	12:01:13	log in late 1นาที่ เนื่องจากปวดท้องเข้าห้องน้ำ
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทน์นพ	-	-	



ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน มี.ค. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 3 มี.ค. 67	คะแนน WEEK 4 – 10 มี.ค. 67	คะแนน WEEK 11 – 17 มี.ค. 67	คะแนน WEEK 18 – 24 มี.ค. 67	คะแนน WEEK 25 – 31 มี.ค. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาณู โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เมษวิภา จันทรินทร์พ	-	-	-	-	-

## 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



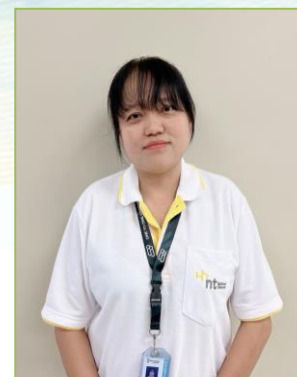
กิตติศักดิ์ ปาณินท์



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	1293	368	443	443	0	0	207
2. มณฑา เปรมพงษ์	1111	426	385	383	2	0	191
3. สุรเดช จินเจือ	481	66	302	301	1	0	-
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	326	239	399	396	3	0	-
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	150	293	361	360	1	0	-
<b>Total</b>	<b>3361</b>	<b>1392</b>	<b>1890</b>	<b>1883</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>398</b>

**มณฑา:** สาเหตุ First Response Time ที่กำหนด เนื่องจากวันที่4/3/67 เวลา13.55น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกันหลายcase ซึ่งเป็นช่วงที่พวง.ขออนุญาตไปห้องน้ำ และวันที่28/3/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา เวลา13.13น. เป็นช่วงที่พวง.ขออนุญาตไปห้องน้ำ กลับมาตอบลูกค้าเวลา13.18น. ส่งผลให้ตอบงานเวลาที่กำหนด

**สุรเดช:** สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่14/3/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา00.49น. เป็นช่วงที่พวง.ขออนุญาตไปห้องน้ำ ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

**ปิยวรรณ:** สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่5/3/67 ลูกค้าเข้ามาเวลา16.58น. เป็นเคสต่อเนื่องจากกะ08.00น. และวันที่11/3/67 เวลา09.59น. หน้าRealsmart ชัดข้อง หมุนโหลต ไม่ถึงงานเข้าระบบ ประสานงานเจ้าหน้าที่ดูแลweb Realsmart รับเรื่องตรวจสอบ ส่งผลให้ตอบงานเกินเวลาที่กำหนด

**ณรงค์ชาญ:** สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา04.27น. เป็นช่วงพวง.ขออนุญาตไปห้องน้ำ กลับมาตอบลูกค้าเวลา04.32น. ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

# ▶ ทีม X:11



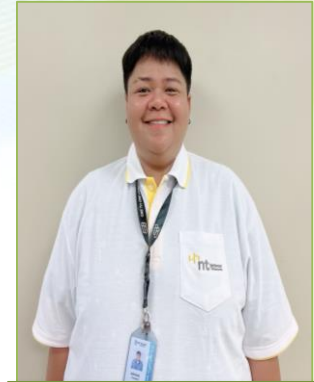
ไอรินทร์ สายจันทร์



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	766	1,020	1,786	1,120	1,049	2,169	3,955	189 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	846	861	1,707	1,729	847	2,576	4,283	144 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	44	2,156	2,200	44	2,113	2,157	4,357	134.60 ชม.
4.	เมษวิภา จันทรนพ	397	1,170	1,567	783	1,213	1,996	3,563	108.30 ชม.
Total		<u>2,053</u>	<u>5,207</u>	<u>7,260</u>	<u>3,676</u>	<u>5,222</u>	<u>8,898</u>	<u>16,158</u>	<u>575.90 ชม.</u>





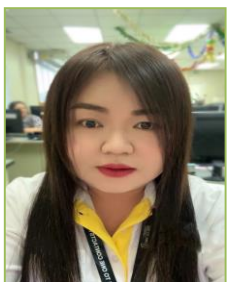


# ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT สาย,เสา, ตู้ผ่าน,ตู้ สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ร้องเรียน พนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 31 มีนาคม 67	522	58	5	4	113	96	369	<u>1167</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT สาย,เสา,ตู้ ผ่าน,ตู้สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 31 มีนาคม 67	318	3	4	82	113	478	<u>998</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	แจ้งเสียไม่มี ข้อมูลหน้า SCOMS	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	Approve	Total
1 – 31 มีนาคม 67	2	7	5102	<u>5111</u>





## สายที่สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือนมี.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-10 มี.ค. 67	WEEK 11-17 มี.ค. 67	WEEK 18-24 มี.ค. 67	WEEK 25-31 มี.ค. 67	Total
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	สายที่1	-	-	-	หมายเลขบริการ 2567J9067 ทวนชื่อผู้ติดตั้ง แทนการสอบถามจากลูกค้า การถ่ายทอดข้อมูล ใช้คำพูดไม่เหมาะสม อาจส่งผลให้ลูกค้าสับสน ในข้อมูลได้ <u>ดำเนินการ</u> : สอบถามความเป็นตัวตน ให้ สอบถามลูกค้า ไม่ใช่ทวนจากหน้าระบบ และ กรณีลูกค้ามียอดเกินdue2รอบบิล แต่ลูกค้า สะดวกชำระเพียง1ยอด ควรใช้คำพูดว่า แนะนำ ลูกค้าชำระเพิ่มเติมอีก1ยอด เพื่อการใช้งาน อินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง	รวม 2 สาย
	สายที่2	-	-	-	หมายเลขบริการ 039313466 ทุตรวบคำ สอบถามชื่อลูกค้า แต่ไม่ทวนอีกครั้ง <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับจังหวะให้เหมาะสม จะได้ ไม่ทุตรวบคำ และสอบถามชื่อลูกค้า ควรทวน อีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง	
ณรงค์ชาญ โทธิไทร	สายที่1	-	-	-	หมายเลขบริการ 038247068 พักสายเกินเวลา สอบถามความเป็นตัวตนไม่ครบถ้วนตาม process ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : กรณีพักสายนาน ควรดึงสายลูกค้า กลับมาแจ้งเป็นระยะๆ ว่ากำลังดำเนินการอะไร ให้ลูกค้า กรณีลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ ให้ Authen 3ใน5ข้อ และกรณีลูกค้าอารมณ์ปกติ ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย เพื่อ ประเมินการให้บริการ	รวม 2 สาย
	สายที่2	-	-	-	หมายเลขบริการ 3863J4986 พักสายเกินเวลา ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : กรณีพักสายนาน ควรดึงสายลูกค้า กลับมาแจ้งเป็นระยะๆ ว่ากำลังดำเนินการอะไร ให้ลูกค้า และกรณีลูกค้าอารมณ์ปกติ ควรโอน สายประเมินความพึงพอใจทุกสาย เพื่อประเมิน การให้บริการ	

## สายที่สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือนมี.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-10 มี.ค. 67	WEEK 11-17 มี.ค. 67	WEEK 18-24 มี.ค. 67	WEEK 25-31 มี.ค. 67	Total
อาพล สาระวรรณ	สายที่1	-	-	-	หมายเลข 5577J5997 ใช้ภาษาเป็นกันเอง (เดี่ยว) ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : ปรับใช้ภาษาให้เป็นทางการ และกรณีลูกค้าอารมณ์ปกติ ควรโอนสาย ประเมินความพึงพอใจทุกสาย เพื่อประเมิน การให้บริการ	รวม 2 สาย
	สายที่2	-	-	-	หมายเลขบริการ 2275J0067 ใช้ภาษาเป็น กันเอง อ่า เออ ยังไง เบอร์ จังหวะการพูด ไม่สม่ำเสมอ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : ให้พจน.ปรับการใช้ภาษากับ ลูกคำให้เป็นทางการ ปรับจังหวะการพูดให้ เหมาะสม ไม่เว้นช่วงเกินไป และกรณีลูกค้า อารมณ์ปกติ ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย เพื่อประเมินการให้บริการ	
เมษวิภา จันทน์พ	สายที่1	-	-	-	หมายเลขบริการ 2421J3858 ทวนชื่อผู้ ติดตั้ง แทนการสอบถามจากลูกค้า ไม่โอน สายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : การสอบถามความเป็นตัวตน ให้สอบถามลูกค้า เป็นผู้แจ้งเอง และกรณี ลูกคำอารมณ์ปกติ ควรโอนสายประเมิน ความพึงพอใจทุกสาย เพื่อประเมินการ ให้บริการ	รวม 2 สาย
	สายที่2	-	-	-	หมายเลขบริการ 2526J4743 น้ำเสียงห้วน บางช่วง <u>ดำเนินการ</u> : ให้พจน.ปรับน้ำเสียงให้ นุ่มนวลขึ้น เพิ่มความกระตือรือร้น	



**Thank you**