

# สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 31 March. 2024

# Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 41 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.02 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.45 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:12:03 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 00:53:14 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:00:32 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 0:21:33 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.36 คะแนน

## สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน เฝ้าระวังการร้องการให้บริการลูกค้า เช่น ภาวะทางอารมณ์ น้ำเสียง และ ให้พนักงานเพิ่ม Service Mind ในการบริการ รวมถึงการสร้างงานให้ถูกต้องและรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนการบริการ
2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง และมีการทบทวน Brief เก่าและใหม่เป็นประจำ และ Recheck กับน้องในทีมว่ามีความเข้าใจมากน้อยแค่ไหน
3. แนะนำเทคนิคในเรื่องการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ Billing เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้พนักงาน
4. ติดตามพนักงานที่มีกรณี Coaching เป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง
5. สอบถามและพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาเพื่อนำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความเครียดสะสม
6. รักษาความสะอาด และอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้สะอาดเรียบร้อย เพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับโรค COVID-19 และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคในการใช้ชีวิตประจำวัน
7. จัดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

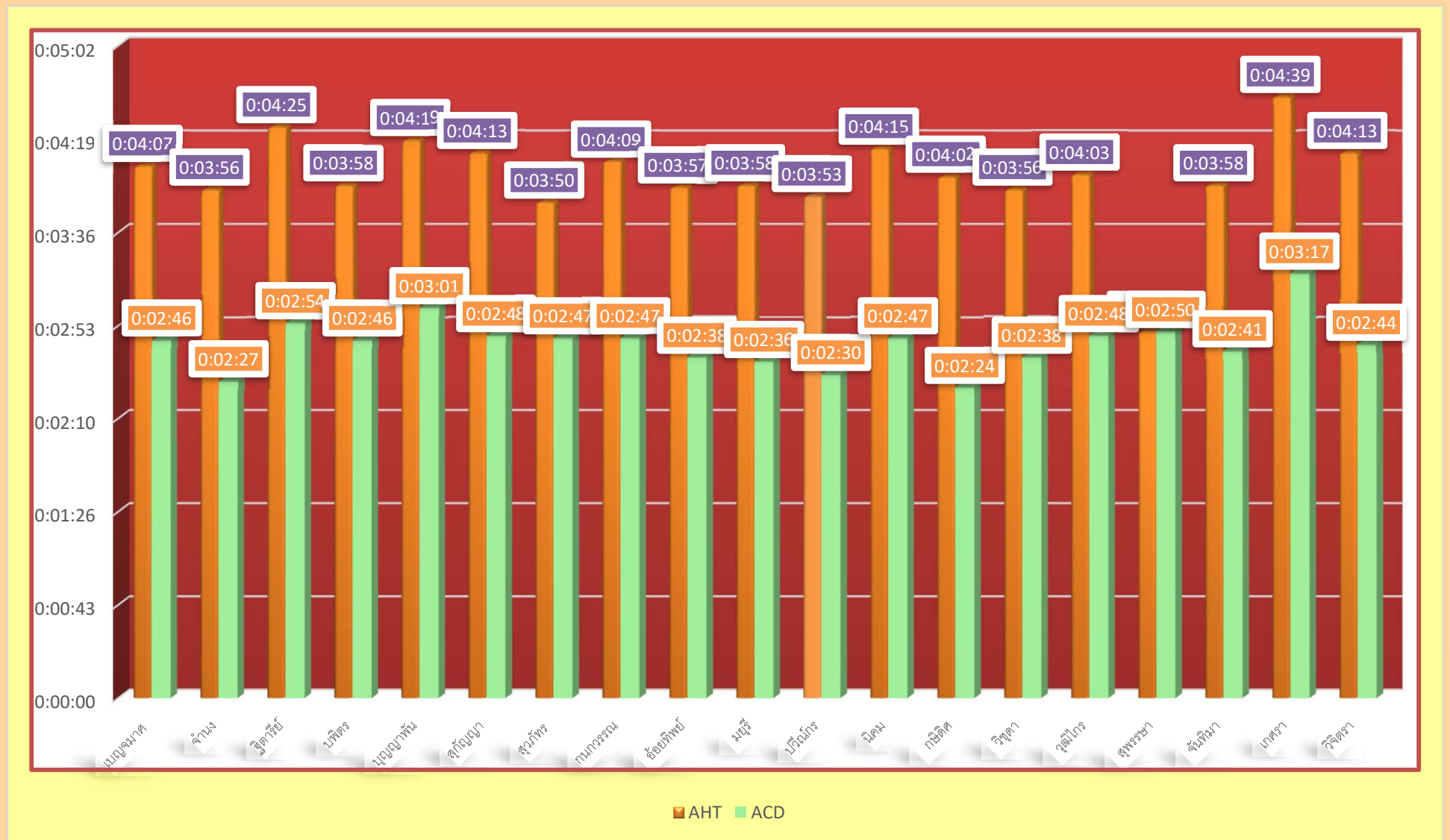
# Performance Team

Team Chief	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Avg. Not Meeting : Call (Sec.)
เบญจมาศ คลัง วิจิตร	4,672	40(17)	75.30	0:12:11	0:26:50	0:41:05	0:04:07	0:02:46	18	0	0	0.12
จ่านง สงคราม ภักดี	6,879	43	77.94	00:16:58	01:06:23	00:15:27	00:03:56	00:02:27	6	0	0	0.04
ฐิตารีย์ เสือ เหลือง	6,034	42	76.29	00:10:24	00:24:15	1:57:35	00:04:25	00:02:54	9	0	0	0.34
บพิตร จิตรนิยม แสน	4,183	41	80.04	0:08:18	0:58:38	0:07:07	0:03:58	0:02:46	6	0	0	0.02
บุญญาพัน ธงชัย	6,086	40	78.00	0:32:55	1:35:52	0:00:00	0:04:19	0:03:01	2	0	0	0.00
สุกัญญา ไมราศรี	7,535	36	76.99	0:23:30	1:24:10	0:30:59	0:04:13	0:02:48	77	0	1	0.07
ญาณี ลาเทิง	5,301	42	78.24	0:10:36	0:04:54	0:00:00	0:03:50	0:02:47	0	0	0	0.00
กนกวรรณ ทวีชัย	4,898	41	77.49	0:08:47	0:36:00	0:02:43	0:04:09	0:02:47	0	0	0	0.01
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	6,317	45(28)	77.82	0:13:51	0:46:31	0:00:00	0:03:57	0:02:38	25	0	0	0.00
มยุรี กิจรัตน์	4,805	43	77.77	0:09:17	0:55:55	0:36:43	0:03:58	0:02:36	3	0	0	0.12
ปวีณกร ประกรณ์	5,551	43	78.23	00:06:57	00:39:57	0:00:00	0:03:53	0:02:30	208	0	0	0.00

# Performance Team

Team Chief	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Avg. Not Meeting : Call (Sec.)
นิคม กิ่งโคกกรวด	4,414	36	76.64	0:08:03	1:44:21	0:15:34	0:04:15	0:02:47	4	0	0	0.00
กษิติศ อย่างธารา	4,228	40(28)	75.61	0:07:21	0:39:44	0:20:35	0:04:02	0:02:24	0	0	0	0.00
วิชุดา จิตต์อาจ	7,595	46	77.26	0:10:20	1:33:13	0:00:00	0:03:56	0:02:38	65	0	0	0.00
วุฒิไกร การสุวรรณ	5,900	42(32)	78.12	0:07:30	1:18:32	0:00:00	0:04:03	0:02:48	0	0	0	0.00
สุพรรณษา นาน่วม	5,198	39	77.40	0:08:57	0:59:41	0:04:57	0:02:50	0:02:50	0	0	0	0.01
จันทิมา สุวรรณโชติ	2,094	39	77.13	0:05:15	0:11:10	0:00:00	0:03:58	0:02:41	3	0	0	0.00
เกสรฯ ช่วงบุญศรี	5,108	39	76.17	0:11:59	0:24:55	1:19:06	0:04:39	0:03:17	28	0	0	0.20
วิจิตรา คล้ายสังข์	5,254	34	77.48	0:15:39	1:00:26	0:37:39	0:04:13	0:02:44	84	0	0	0.13

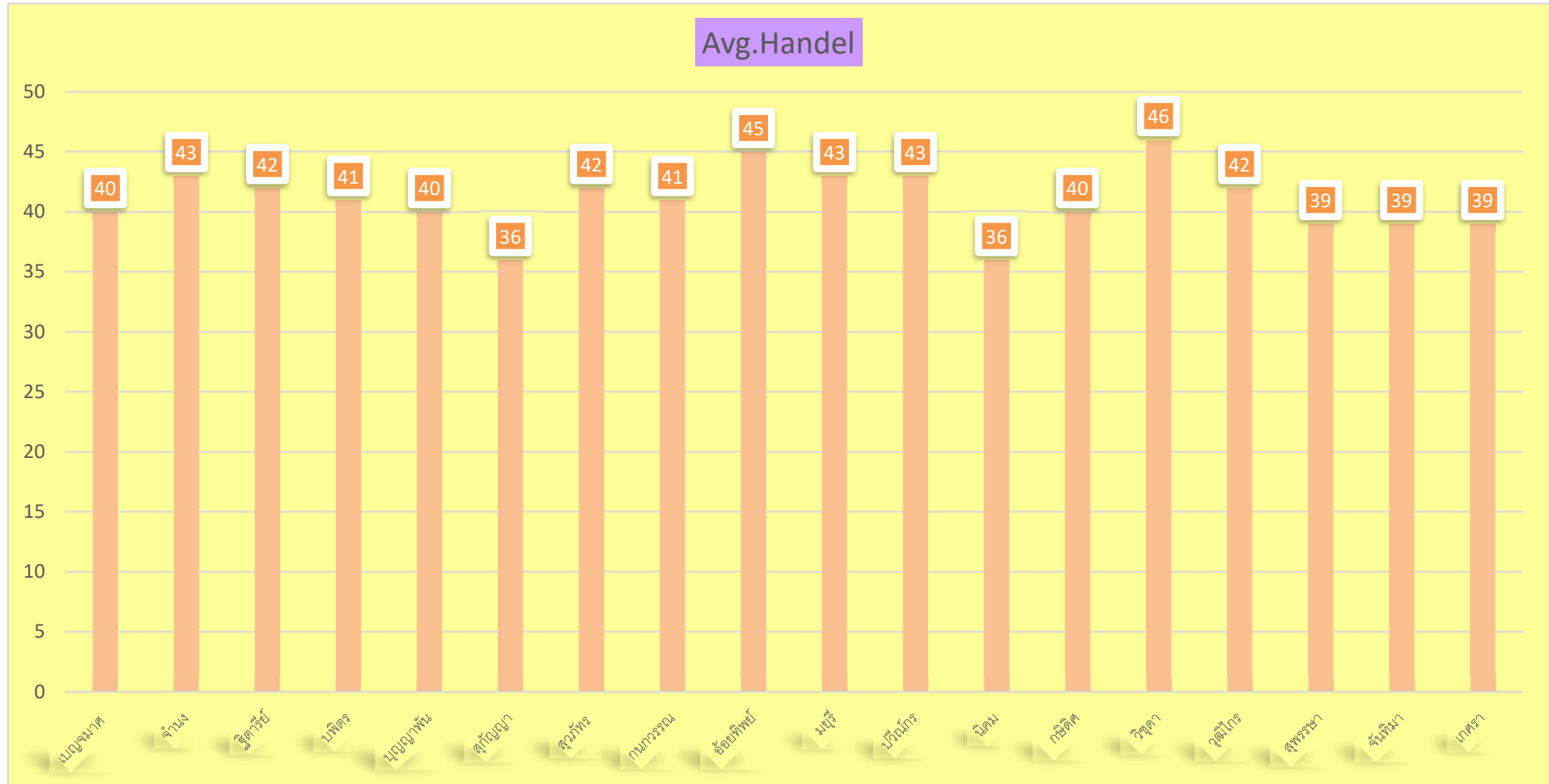
# เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 1 - 31 มีนาคม 2567



Remark : AHT = 4.02 นาที  
 ACD = 2.45 นาที  
 Avg. Handle call = 41 สาย : วัน

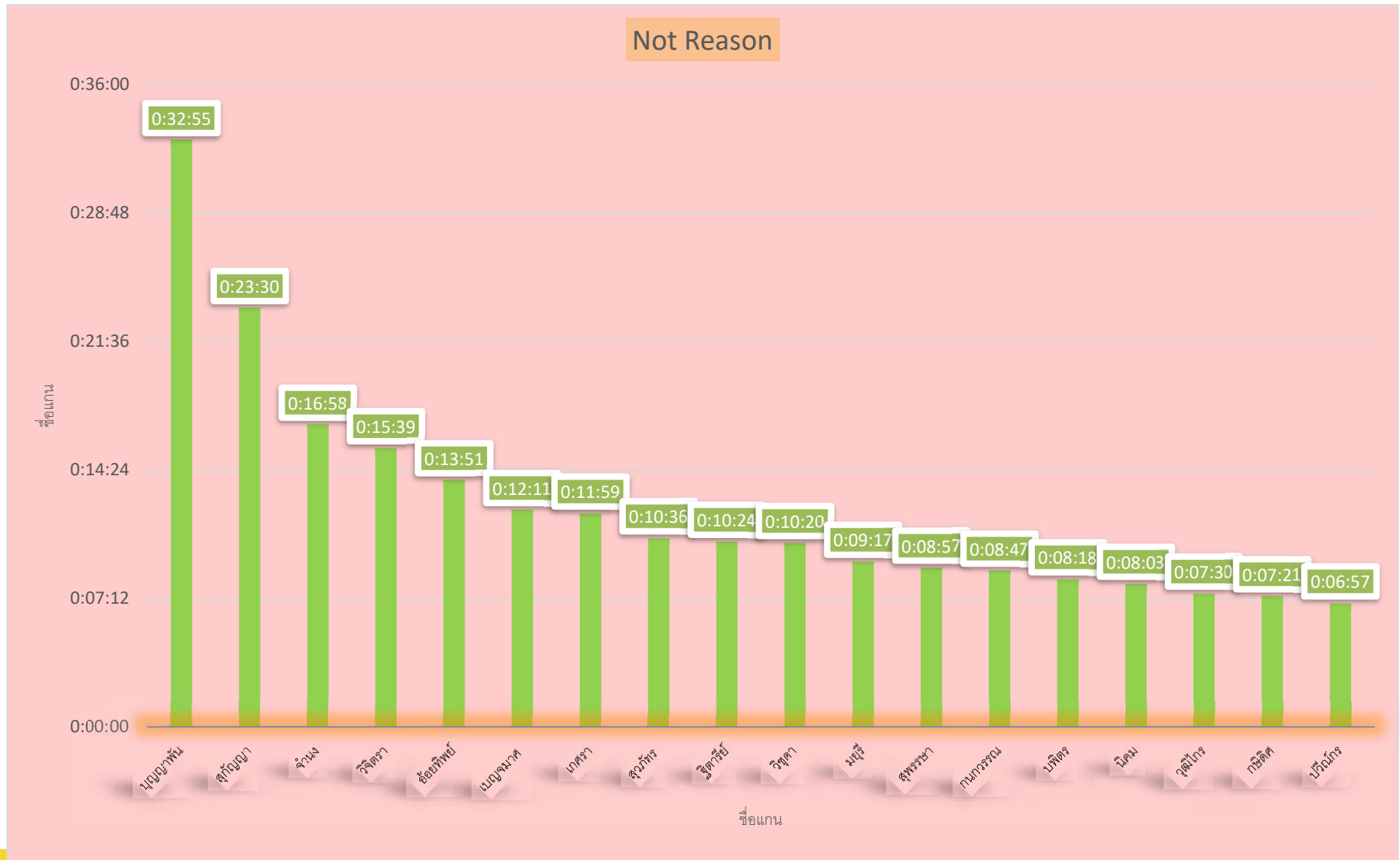
# เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม)

วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2567



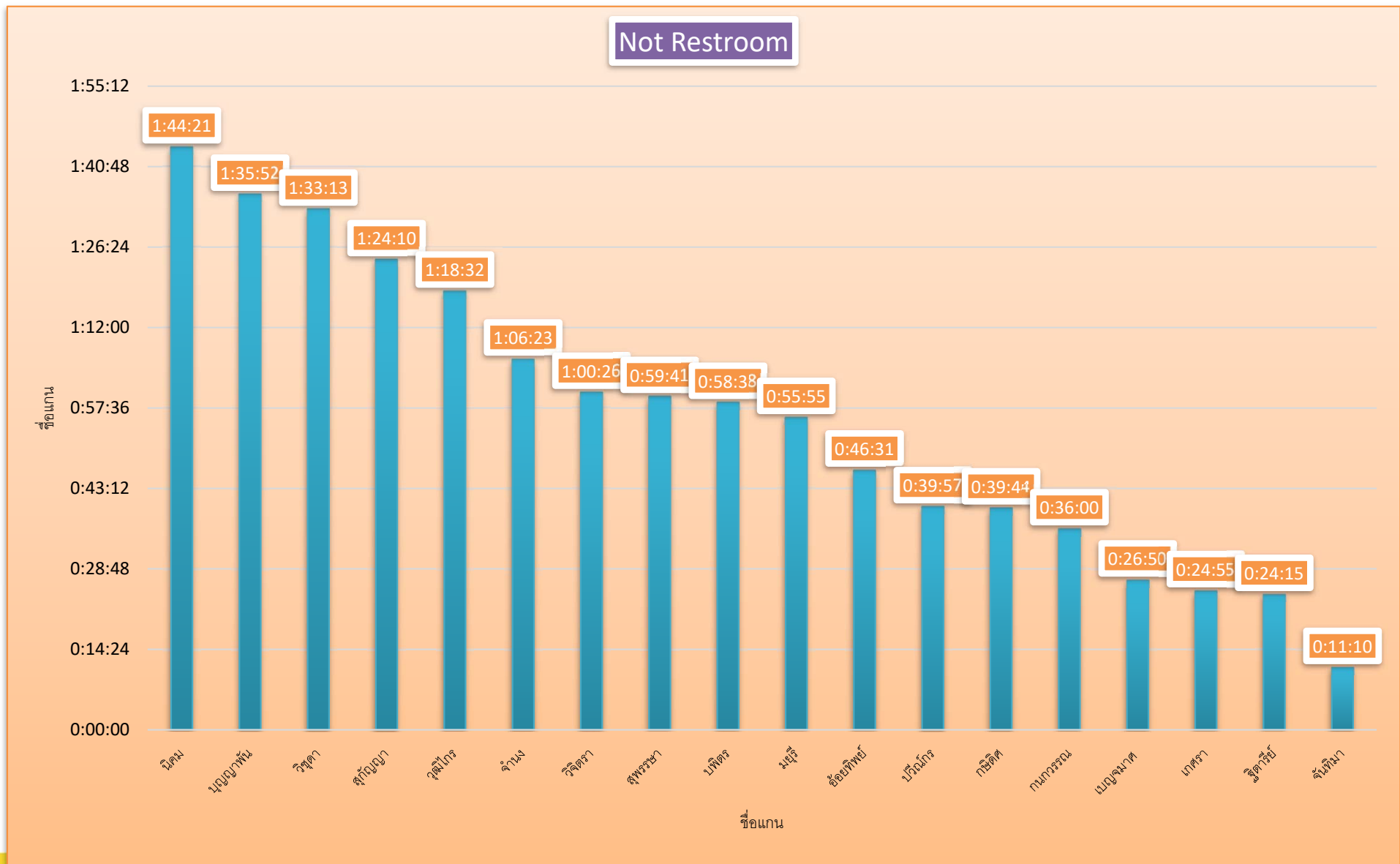
สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 วิชุดา

# กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:12:03 นาที

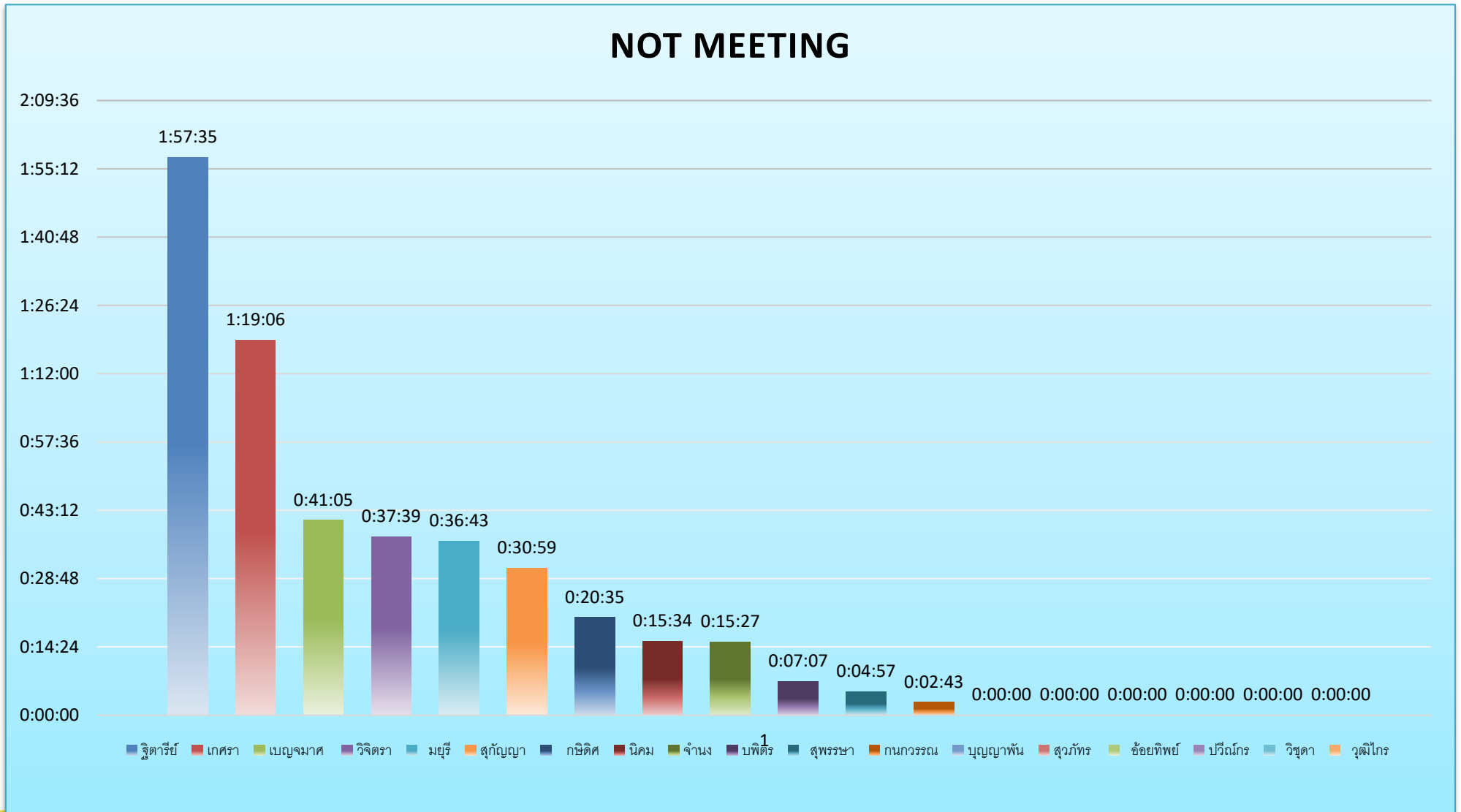
# กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 00:053:14 นาที



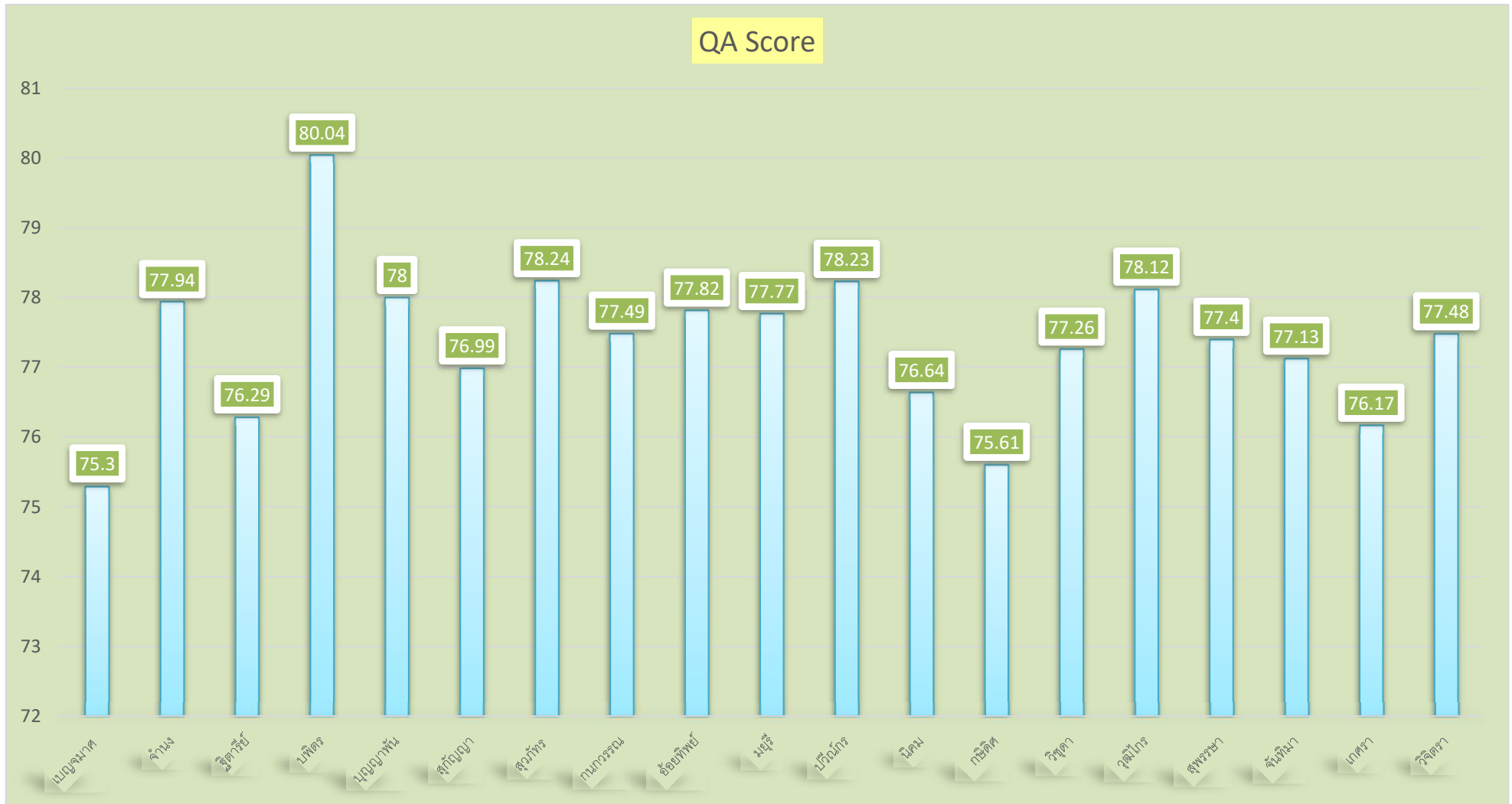
# กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 0:21:33 นาที

# QA Score

วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1	ทีม บพิตร	80.04	คะแนน
อันดับที่ 2	ทีม สุภภัทร	78.24	คะแนน
อันดับที่ 3	ทีม ปวีณภร	78.23	คะแนน



*Thank You*

