

# รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 30 เมษายน 2567

# MY TEAM



Supervisor

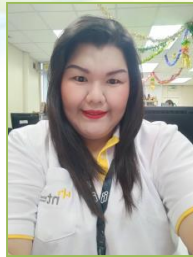
Sup. อัจฉรา



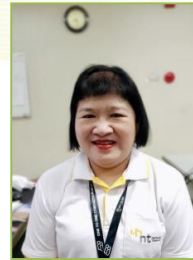
Chief

จันทิมา

## CRM



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา

## งานอาคาร/ช่วยตามงาน



ธีรธำรง

## Facebook/รับสาย



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

## QA



นอร์น

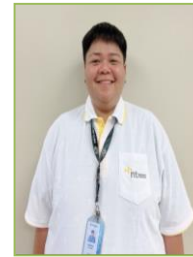


อรทัย

## ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เมษวิภา

## Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อาภรณ์



สุพินดา

## ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



ดุสิตา

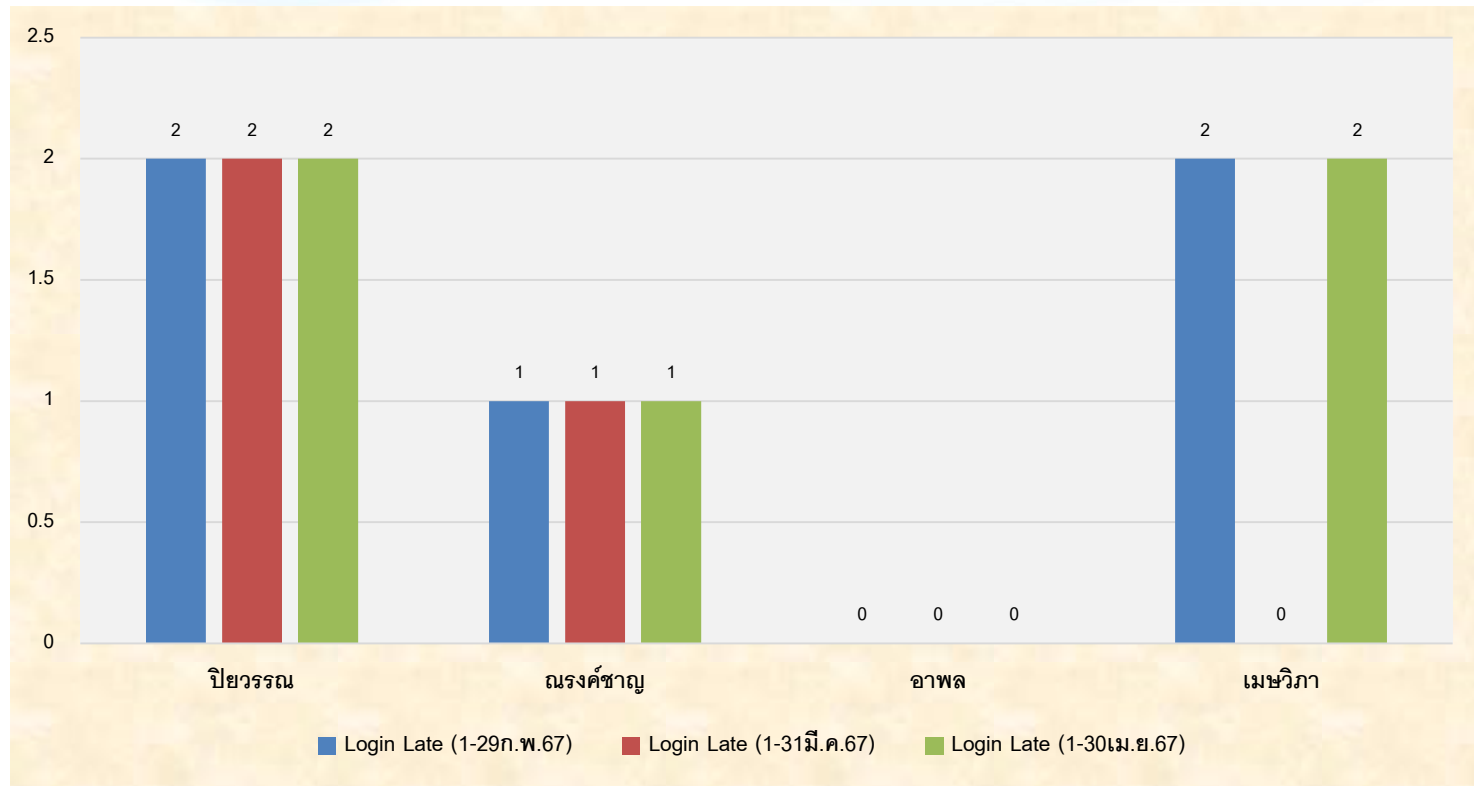
# Performance Team วันที่ 1 – 30 เมษายน 2567

## Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

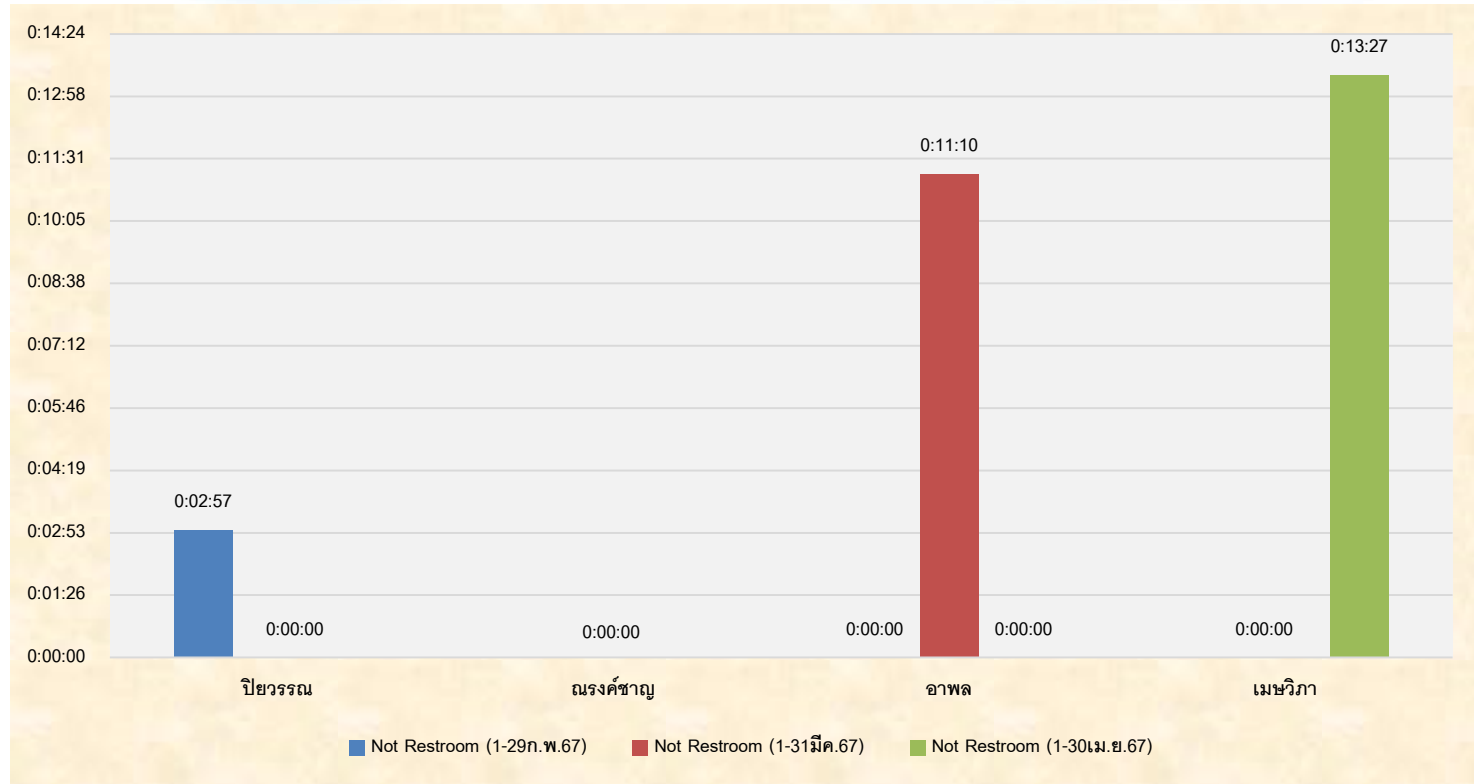
Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Comp liment	War ning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	508	51	75.63	0:01:07	0:00:00	0:00:00	0:03:12	0:02:20	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	580	45	78.23	0:01:30	0:00:00	0:00:00	0:03:47	0:02:13	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	290	35	78.34	0:01:05	0:00:00	0:11:15	0:04:54	0:03:41	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมชวิภา จันทรินทร์	579	41	76.22	0:01:33	0:13:27	0:13:38	0:03:34	0:02:18	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1957	43	77.11	0:05:15	0:13:27	0:24:53	0:03:52	0:02:38	5	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:06:13						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:09						



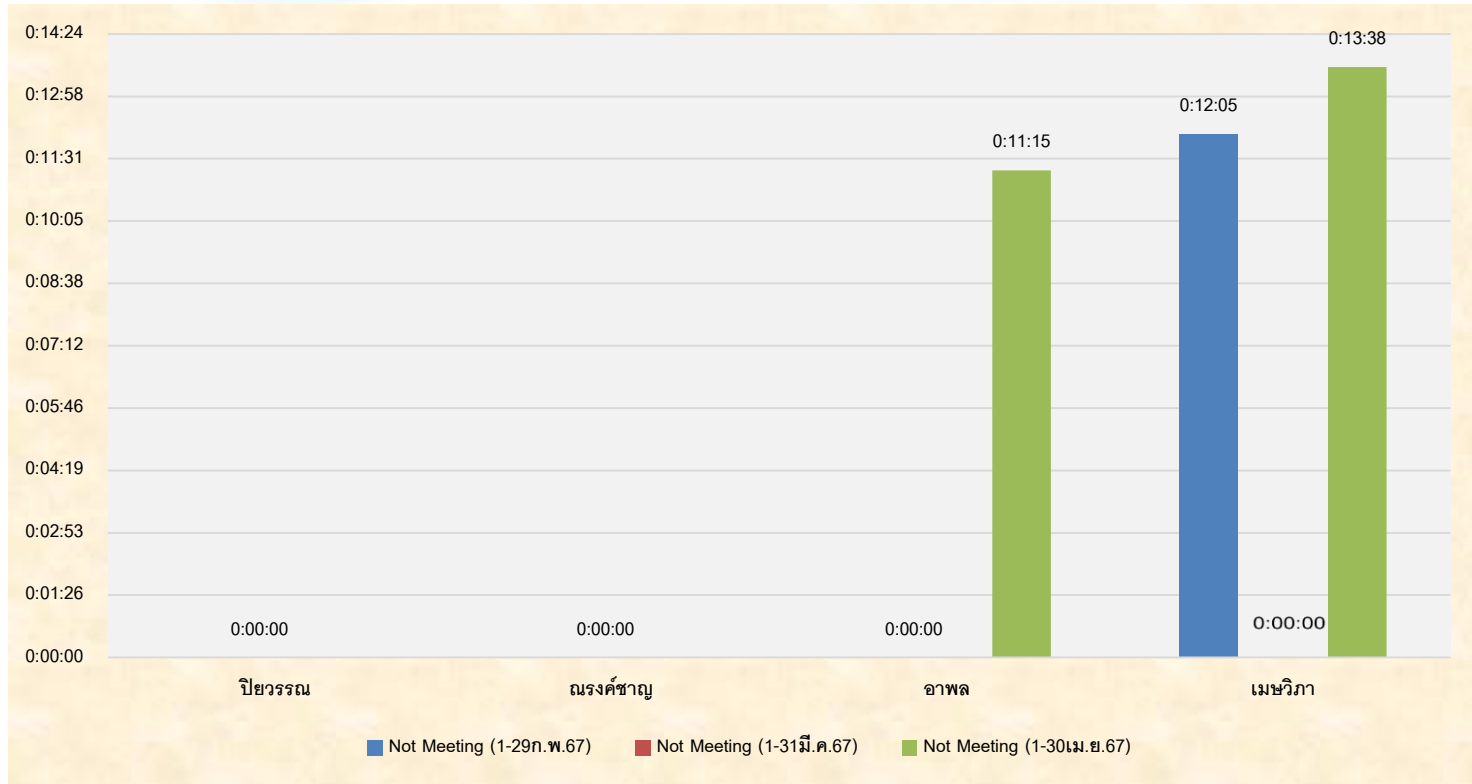
## กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือนก.พ. – เม.ย. 2567



## กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือนก.พ. – เม.ย. 2567



## กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือนก.พ. – เม.ย. 2567



# ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน เมษายน 2567



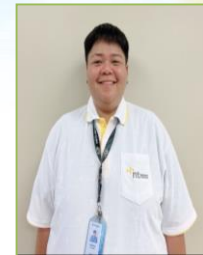
ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เมษวิภา

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	68:08:17	0:00:00	0.00	508	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	86:13:07	0:00:00	0.00	580	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	53:23:09	0:00:00	0.00	290	0:11:15	0.34	0.03
4. เมษวิภา จันทน์นพ	93:28:49	0:13:27	0.23	579	0:13:38	0.23	0.02

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนเม.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สารวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทรินทร์	1 (23/4/67)	0:10:12	- ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
	2 (30/4/67)	0:03:15	- ปวดท้องเข้าห้องน้ำ

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนเม.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สารวรรณ	1 (22/4/67)	0:06:53	- สร้างงาน CRM ขอสำเนา
	2 (30/4/67)	0:04:22	- สร้างงาน CRM ร้องเรียนค่าบริการ
4. เมษวิภา จันทรินทร์	1 (23/4/67)	0:11:08	- สร้างงาน CRM
	2 (23/4/67)	0:02:30	- สร้างงาน CRM

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนเม.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (16/4/67)	17:01:37	- log in late 1นาที่ เนื่องจากติดcase FBชั้น3 ลงไปทำOTรับสายต่อ
	2 (29/4/67)	10:01:32	- log in late 1นาที่ เนื่องจากทำOT เข้าwork ตรงเวลา
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	1 (17/4/67)	12:01:10	- log in late 1นาที่ เนื่องจากเข้าห้องน้ำ ก่อนเข้าทำงาน
3. อาพล สารวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทรินทร์	1 (3/4/67)	14:31:12	- log in late 1นาที่ เนื่องจากเข้าwork ตรงเวลา
	2 (20/4/67)	16:31:35	- log in late 1นาที่ เนื่องจากติดงานx11ชั้น3 ลงไปทำOTรับสายต่อ



## ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือนเม.ย. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 7 เม.ย. 67	คะแนน WEEK 8 – 14 เม.ย. 67	คะแนน WEEK 15 – 21 เม.ย. 67	คะแนน WEEK 22 – 28 เม.ย. 67	คะแนน WEEK 29 – 30 เม.ย. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	65.43 น้ำเสียงราบเรียบ โต้ตอบไม่ตื้อเนื่อง เสียงหลาย ช่วง สอบถามชื่อลูกค้าแต่ไม่ ทวน/มีจังหวะให้สอบถาม ตั้งแต่ต้นสายหรือระหว่าง สนทนา พนักงานสอบถามตอน จะจบสาย	-
ณรงค์ชาณู โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เมษวิภา จันทรินทร์	-	-	-	-	-

# ทีม Facebook



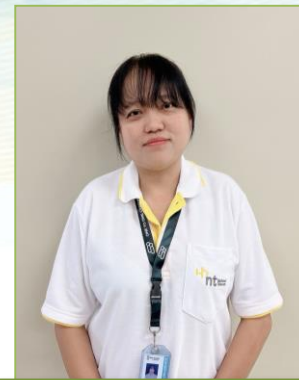
กิตติศักดิ์ ปาณินท์



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	1111	393	460	460	0	0	215
2. มณฑา เปรมพงษ์	1266	519	559	557	2	0	204
3. สุรเดช จินเจือ	430	128	246	246	0	0	-
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	100	213	287	283	4	0	-
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	227	287	348	347	1	0	-
<b>Total</b>	<b>3134</b>	<b>1540</b>	<b>1900</b>	<b>1893</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>419</b>

**มณฑา:** สาเหตุ First Response Time ที่กำหนด เนื่องจากวันที่24/67 เวลา16.53น. ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ พง.ติดเคสหน้ากองงานรวม // วันที่23/4/67 เวลา13.16น. มีลูกค้าแจ้งเกี่ยวกับตัดค่างชำระเข้ามาพร้อมกันหลายเคส พง.ใช้เวลาตรวจสอบยอดค่าง และแจ้งรายละเอียดลูกค้า ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

**ปิยวรรณ:** สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่13/4/67 เวลา02.10น. เครื่องขัดข้อง หน้าจอค้าง พง.restrat เครื่องใหม่ // วันที่16/4/67 เวลา13.28น. ลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกัน หลายเคส // วันที่19/4/67 เวลา00.05น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 00.00 น. Ch.ปริณิทรตอบกลับและปิดงานเรียบร้อยแล้ว และเวลา00.20น. ลูกค้ารายเดิมติดต่อเข้ามาครั้งที่ 2 และพง.ได้ตอบกลับแล้วเวลา00.24น. แต่ระบบดึงช่วงเวลาของลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา00.20น. จนถึงช่วงที่พง.ตอบกลับครั้งที่ 2 เวลา00.27น. // วันที่27/4/67 เวลาประมาณ 01.59น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกันหลายเคส สอบถามเรื่องใบแจ้งค่าใช้บริการ ส่งผลให้ตอบเกินเวลาที่กำหนด

**ณรงค์ชาญ:** สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่6/4/67 เวลา16.40 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตทุกพื้นที่ IP online ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ / ประสานงาน Bras 025755191 กต 2 คุณ นริศรา แจ้งดำเนินการตัดถ่ายอุปกรณ์ Radius เรียบร้อยแล้ว คินดีเวลา19.00น.

# ▶ ทีม X:11



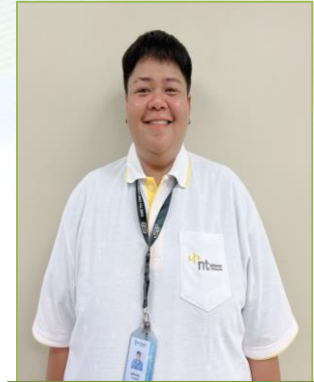
ไอรินทร์ สายจันทร์



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	705	600	1,305	928	637	1,565	2,870	160 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	1,019	1,111	2,130	2,341	1,316	3,657	5,787	180 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	3	1,308	1,311	3	1,274	1,277	2,588	126 ชม.
4.	เมษวิภา จันทรนพ	2	1,785	1,787	0	1,737	1,737	3,524	124 ชม.
Total		<u>1,729</u>	<u>4,804</u>	<u>6,533</u>	<u>3,272</u>	<u>4,964</u>	<u>8,236</u>	<u>14,769</u>	<u>590 ชม.</u>



นวรรัตน์ แหลมประเสริฐ



อรทัย คุระกิจ

นวรรัตน์ แหลมประเสริฐ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 30 เมษายน 67	<u>371</u>	160 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
23/4/67	- ลาป่วย	
24/4/67	- ลาป่วย	

อรทัย คุระกิจ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 30 เมษายน 67	<u>441</u>	182 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
20/4/67	- Train Newcomer เวลา08.00-16.00น.	
23/4/67	- OT นวรรัตน์SL เวลา12.00-12.30น. / 17.00-19.30น.	
24/4/67	- OT นวรรัตน์SL เวลา12.00-12.30น. / 17.00-19.30น.	
24/4/67	- สอบSkill ADSL เวลา09.00-09.30น.	



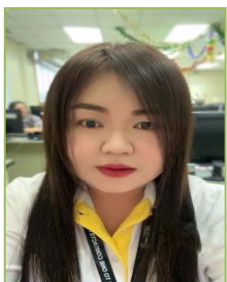


# ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT สาย,เสา,ตู้ ผ่าน,ตู้ สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	ร้องเรียนพนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ตามงาน	Total
1 – 30 เมษายน 67	460	39	22	0	2	83	66	466	<u>1138</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT สาย,เสา,ตู้ ผ่าน,ตู้ สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ตามงาน	Total
1 – 30 เมษายน 67	243	2	2	3	71	87	562	<u>970</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	แจ้งเสียไม่มีข้อมูลหน้า SCOMS	ปัญหาการถูกระงับการใช้บริการ	สร้างงาน Fondue	Approve	Total
1 – 30 เมษายน 67	4	1	19	5254	<u>5278</u>



# สายที่สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือนเม.ย. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-7 เม.ย. 67	WEEK 8-14 เม.ย. 67	WEEK 15-21 เม.ย. 67	WEEK 22-30 เม.ย. 67	Total
ปิยวรรณ โพธิ์บุรุษ	สายที่1	หมายเลขบริการ 3844J5717 กล่าว ทักทายไม่ครบสคริป น้ำเสียงราบเรียบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <b>ดำเนินการ :</b> ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และควรโอนสายประเมินความพึงพอใจ เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 2271J9275 ขาดไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล ส่งผลให้บันทึกงานไม่ครบถ้วน <b>ดำเนินการ :</b> ควรเพิ่มไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล เนื่องจากเลขหมายFTTx มีIP Phone ผู้ร่วมด้วย	หมายเลขบริการ 4254J3594 กล่าว ทักทายและจบสาย ไม่ครบถ้วน (ตามข้อมูลBrief ให้กล่าวสคริปรับสงกรานต์) สอบถามชื่อผู้ติดตั้ง แต่ไม่ทวนชื่อข้อมูลใหม่เพื่อความถูกต้อง <b>ดำเนินการ :</b> ควรกล่าวทักทายและจบสายให้ครบถ้วน ตามข้อมูลBrief เกี่ยวกับช่วงเทศกาล) และสอบถามความเป็นตัวตนจากลูกค้า ควรทวนข้อมูลอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง	หมายเลขบริการ ODNO06780016 การถ่ายทอดข้อมูลดีๆ ชัดๆ พูตรอบคำ (เจ้าหน้าที่) <b>ดำเนินการ :</b> ก่อนที่จะถ่ายทอดข้อมูลให้ลูกค้าฟัง ควรเรียบเรียงข้อมูลก่อน ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 7548J7408 ทวนที่อยู่จากหน้าระบบ ขาดไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล ส่งผลให้บันทึกงานไม่ครบถ้วน <b>ดำเนินการ :</b> กรณีสอบถามความเป็นตัวตน ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ และเพิ่มไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล เนื่องจากเลขหมายFTTx มีIP Phone ผู้ร่วมด้วย	หมายเลขบริการ 029469910-2 น้ำเสียงห้วนแข็งบางช่วง พูดๆ หยุดยๆ ไม่ต่อเนื่อง ไม่แจ้งหมายเลขFTTx ให้ลูกค้าทราบ <b>ดำเนินการ :</b> ควรปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลขึ้น จังหวะการพูดปรับให้สม่ำเสมอ และกรณีลูกค้าแจ้งIP Phone อย่างเดียว ควรแจ้งหมายเลขFTTxให้ลูกค้าทราบด้วย แม้จะไม่ได้ใช้งาน	หมายเลขบริการ 4576J5634 ขาดไหวพริบในการพิมพ์หมายเลขบริการผิด ส่งผลให้ทวนหมายเลขผิด (จนท.NT1 แจ้งหมายเลขถูกต้อง) สอบถามชื่อผู้ลูกค้า แต่ไม่ทวนใหม่เพื่อความถูกต้อง <b>ดำเนินการ :</b> เพิ่มไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล สิ่งที่พิมพ์ถูกต้องหรือไม่ จะได้รับการได้ทันที ไม่ทำให้ลูกค้าเสียเวลา สอบถามหมายเลขจากลูกค้าใหม่ และสอบถามความเป็นตัวตนจากลูกค้า ควรทวนข้อมูลอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง	หมายเลขบริการ 021575117 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ทวนที่อยู่จัดส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการ จากหน้าระบบ <b>ดำเนินการ :</b> ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ ลูกค้าแจ้งไม่ได้ระบุใบกำกับภาษี ควรสอบถามที่อยู่จัดส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายบริการจากลูกค้า ไม่ใช่ทวนจากหน้าระบบ	รวม 8 สาย
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	สายที่1	เลขหมายบริการ 4548J5332 น้ำเสียงราบเรียบ <b>ดำเนินการ :</b> ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	หมายเลขบริการ 7553J5031 พักสายเกินเวลาที่กำหนด <b>ดำเนินการ :</b> กรณีจะพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาเป็นระยะๆ เพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบว่า กำลังดำเนินการอะไรให้ลูกค้า	วันที่17/4/67 เวลา13.40น. หมายเลขบริการ 3240J4196 พักสายเกินเวลาที่กำหนด สอบถามความเป็นตัวตน แต่ไม่ทวนข้อมูลใหม่เพื่อความถูกต้อง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <b>ดำเนินการ :</b> กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมา เพื่อแจ้งว่ากำลังดำเนินการอะไรให้ลูกค้า สอบถามความเป็นตัวตนจากลูกค้า ควรทวนข้อมูลอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง	หมายเลขบริการ 3559J7721 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ไม่สอบถามความเป็นตัวตน <b>ดำเนินการ :</b> กรณีพักสายนาน ควรดึงสายลูกค้ากลับมาเป็นระยะๆ และกรณีลูกค้าสอบถามยอดค่าบริการ ต้องสอบถามความเป็นตัวตน 3 ใน 5ข้อ เนื่องจากเป็นข้อมูลบุคคล	รวม 8 สาย
	สายที่2	เลขหมายบริการ 5478J6401 ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <b>ดำเนินการ :</b> ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 7754J5782 พูดแทรกบ้าง ไม่สอบถามความเป็นตัวตน เนื่องจากยังไม่ประวัติแจ้งเสีย <b>ดำเนินการ :</b> ควรให้ลูกค้าพูดให้จบก่อน แล้วค่อยชี้แจงลูกค้า จะได้ไม่พูดชนหรือพูดแทรกลูกค้า กรณีติดตามงาน หากคนแรกที่รับเรื่องเป็นเจ้าของพื้นที่ ควรสอบถามความเป็นตัวตน เพื่อป้องกันการรับเรื่องแจ้งเสียผิดเลขหมาย	วันที่17/4/67 เวลา14.41น. หมายเลขบริการ 4280J0201 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <b>ดำเนินการ :</b> กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมา เพื่อแจ้งว่ากำลังดำเนินการอะไรให้ลูกค้า ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ)	หมายเลขบริการ 5662J8061 สอบถามที่อยู่ แต่ไม่ทวนข้อมูลอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง ขาดความรอบคอบในการบันทึกงานไม่ครบถ้วน (แต่ไม่ส่งผลกระทบ) <b>ดำเนินการ :</b> สอบถามที่อยู่จากลูกค้าแล้ว ควรทวนข้อมูลอีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง และเพิ่มความรอบคอบในการบันทึกข้อมูลระบุรายละเอียดให้ครบถ้วน ก่อนกดบันทึกงาน	รวม 8 สาย



# สายที่สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือนเม.ย. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-7 เม.ย. 67	WEEK 8-14 เม.ย. 67	WEEK 15-21 เม.ย. 67	WEEK 22-30 เม.ย. 67	Total
อาพล สาระวรรณ	สายที่1	เลขหมายบริการ 3840J7549 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ บันทึกงานไม่ครบถ้วน มี IP Phone ผู้ร่วมด้วย 5 เลขหมาย แต่ไม่ได้บันทึก <b>ดำเนินการ :</b> ควรเพิ่มความรอบคอบให้มากขึ้น แม้จะไม่ได้สอบถามอาการของ IP Phone ควรบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน	หมายเลขบริการ 4457J2307 การถ่ายทอดข้อมูลยืดเยื้อ ไม่กระชับ ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ <b>ดำเนินการ :</b> ควรปรับการถ่ายทอดข้อมูลให้กระชับ ได้ใจความ ปรับภาษาให้ทางการ และหมายเลขติดต่อกลับ ให้สอบถามลูกค้า ไม่ควรจากหน้าระบบ	วันที่16/4/67 เวลา15.05น. หมายเลขบริการ 3261J1278 กล่าวทักทายและจบสาย ไม่ครบถ้วน (ตามข้อมูลbrief ให้กล่าวสคริปวันสงกรานต์) ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ <b>ดำเนินการ :</b> ควรกล่าวทักทายและจบสายให้ครบถ้วน ตามข้อมูลBrief เกี่ยวกับช่วงเทศกาล) ควรสอบถามความเป็นตัวตนเพื่อป้องกันการรับเรื่องผิดพลาด	หมายเลขบริการ 3242J6738 เว้นจังหวะการกล่าวจบสาย ใช้ภาษาเป็นกันเอง (หรือครับ , เออ , อ่ะ , เตียว) <b>ดำเนินการ :</b> ปรับจังหวะการกล่าวจบสายให้สม่ำเสมอ ไม่เว้นช่วงเกินไป และปรับการใช้ภาษาให้เป็นทางการ	รวม 8 สาย
	สายที่2	เลขหมายบริการ 4485J2435 ขาดไหวพริบในการแจ้งข้อมูล ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (upแล้ว) <b>ดำเนินการ :</b> การแจ้งรายละเอียดการตรวจแก้ ไม่ควรแจ้งเชิงลึกเกินไป เนื่องจากบางเหตุเสีย เป็นศัพท์เฉพาะทางช่าง หากลูกค้าสอบถามเพิ่มเติม เราให้คำตอบไม่ได้ อาจส่งผลให้ลูกค้าไม่พอใจได้ และปรับภาษาให้เป็นทางการ (ตรวจสอบได้รับ IP เรียบร้อย)	หมายเลขบริการ 7755J1313 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือนแล้ว ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ <b>ดำเนินการ :</b> ควรสอบถามความเป็นตัวตนก่อนรับเรื่อง เพื่อป้องกันการรับเรื่องแจ้งเสียผิดเลขหมาย ปรับภาษาให้ทางการ	วันที่16/4/67 เวลา15.22น. หมายเลขบริการ 3426J8648 ใช้ภาษาเป็นกันเองกับลูกค้าอย่างมาก บางช่วงพูดไม่มีหางเสียง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <b>ดำเนินการ :</b> ปรับภาษาให้เป็นทางการมากขึ้น และการพูดควรเพิ่มหางเสียง ให้นุ่มนวลขึ้น	หมายเลขบริการ 038423555,3841J5741 ขาดความรอบคอบในการตรวจสอบข้อมูลใช้คำทับศัพท์ (ยอตรง wait) <b>ดำเนินการ :</b> ควรตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วนก่อนแจ้งข้อมูลลูกค้า เนื่องจากลูกค้าชำระค่าบริการ ยอดเข้าระบบแล้ว แต่พวง ไม่ได้ตรวจสอบหน้าCIP+ ส่งผลให้บริการลูกค้าไม่ได้ในทันที เสียเวลาในการตรวจสอบข้อมูลใหม่ และปรับการใช้คำ ไม่ควรพูดคำทับศัพท์	
เมษวิภา จันทรินทร์	สายที่1	เลขหมายบริการ 2324J6913 ติดคำว่า เบื้องต้น จะพูดบ่อย ไม่สอบถามความเป็นตัวตน เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือนแล้ว <b>ดำเนินการ :</b> ปรับการใช้คำฟุ่มเฟือย และหากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือน หรือยังไม่มีการแจ้งเสีย ให้สอบถามความเป็นตัวตนทุกครั้ง ป้องกันการรับเรื่องผิดเลขหมาย	หมายเลขบริการ 3475J9706 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดติดกัน ไม่เว้นช่วง <b>ดำเนินการ :</b> ควรปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ พูดเว้นช่วงให้เหมาะสม	วันที่16/4/67 เวลา12.40น. หมายเลขบริการ 7760J0336 น้ำเสียงห้วนบางช่วง ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (อ่า , เออ) <b>ดำเนินการ :</b> ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ และปรับการใช้ภาษาให้เป็นทางการ ลดคำฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 4327J4623 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบางช่วง <b>ดำเนินการ :</b> ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ซ้ำ ไม่เร็วเกินไป	รวม 8 สาย
	สายที่2	เลขหมายบริการ 5030019034,5030291854 น้ำเสียงห้วน การสอบถามความเป็นตัวตน ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ <b>ดำเนินการ :</b> ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ และการสอบถามความเป็นตัวตน ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 5030241551 ติดคำว่า เบื้องต้น จะพูดบ่อยมาก พูดเร็วบางช่วง <b>ดำเนินการ :</b> ควรปรับลดคำฟุ่มเฟือยให้น้อยลงกว่านี้ และปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ซ้ำ ไม่เร็วเกินไป	วันที่16/4/67 เวลา14.54น. หมายเลขบริการ 4277J2246 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (อ่า) <b>ดำเนินการ :</b> ปรับการใช้ภาษาให้เป็นทางการ ลดคำฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 3867J8025 พูดเร็วเร็ว บางช่วง ส่งผลให้ฟังคำวา นะคะ เป็น นะครับ <b>ดำเนินการ :</b> ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ซ้ำ ไม่เร็วเกินไป	

## 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



**Thank you**