

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2567

MY TEAM



Supervisor

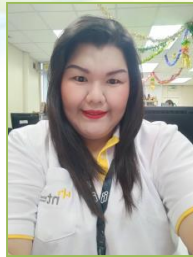
Sup. อัจฉรา



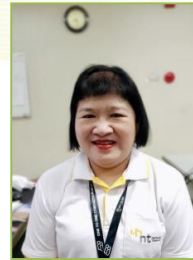
Chief

จันทิมา

CRM



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา

งานอาคาร/ช่วยตามงาน



ธีรธำรง

Facebook/รับสาย



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นอร์น

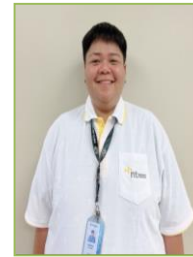


อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เมษวิภา

Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อาภรณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



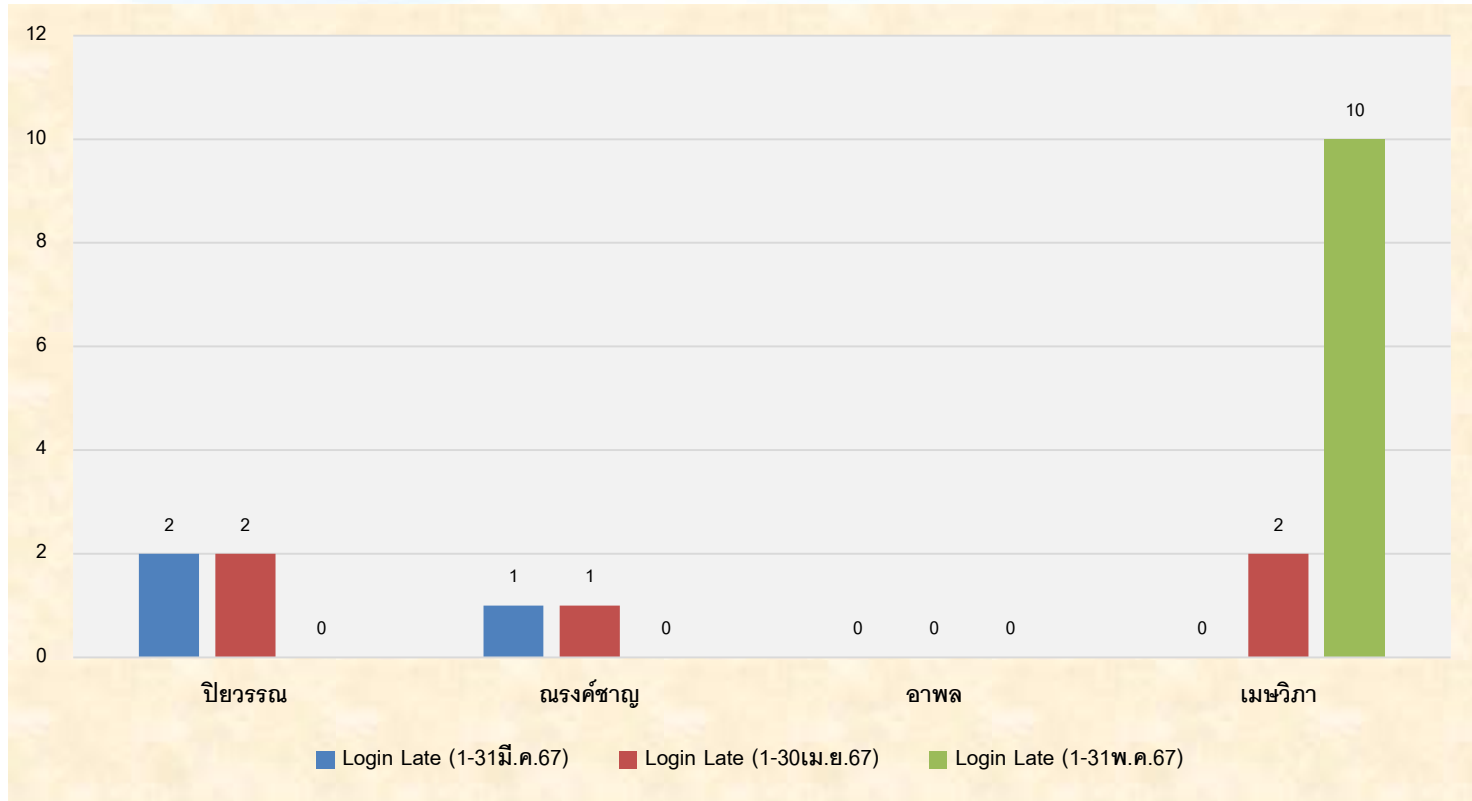
ดุสิตา

Performance Team วันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2567

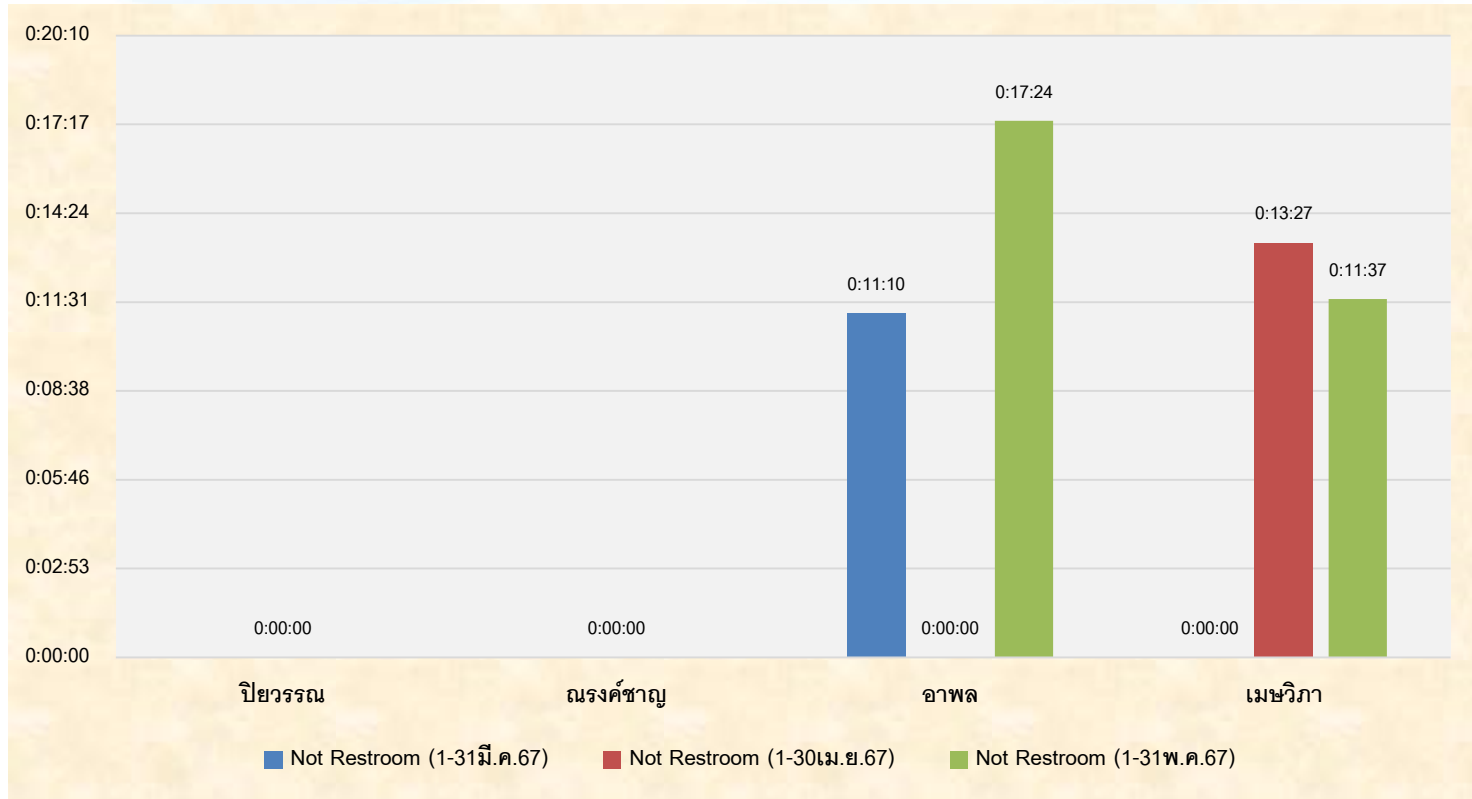
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

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	470	43	77.90	0:01:02	0:00:00	0:00:00	0:03:18	0:02:23	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	502	42	78.92	0:01:18	0:00:00	0:00:00	0:03:59	0:02:23	0	1	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook // ได้รับคำชมเชย บริการได้ดี
3. อาพล สารวรรณ	264	43	78.01	0:00:37	0:17:24	0:00:00	0:04:36	0:03:19	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมชวิภา จันทรินทร์	612	56	77.10	0:00:58	0:11:37	0:28:19	0:03:33	0:02:16	10	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1848	46	77.98	0:03:55	0:29:01	0:28:19	0:03:52	0:02:35	10	1	0	ลูกค้าชมเชยพнг.บริการดี ทำให้ลูกค้าประทับใจ
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:07:05						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:09						

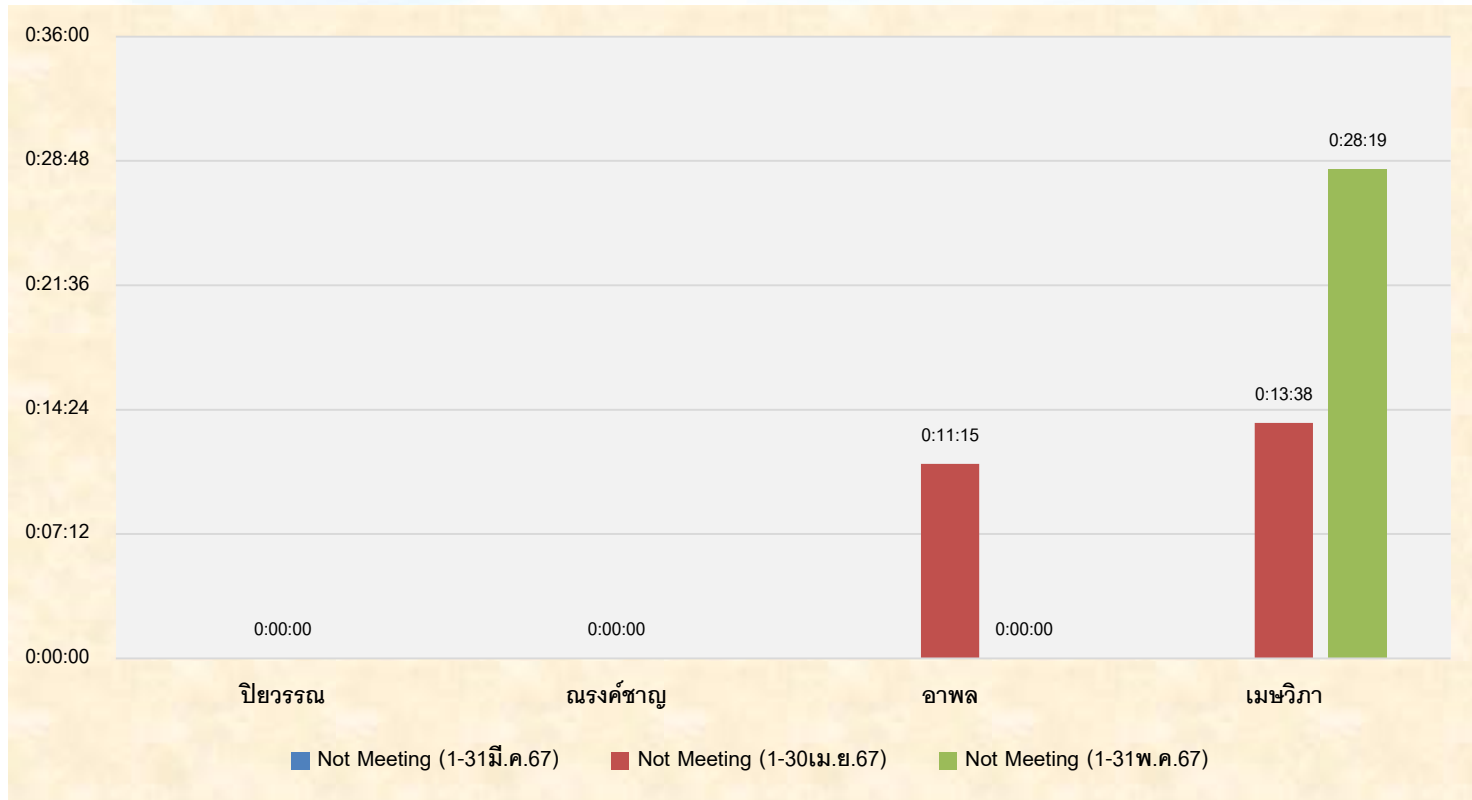
กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือนมี.ค. – พ.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือนมี.ค. – พ.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือนมี.ค. – พ.ค. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน พฤษภาคม 2567



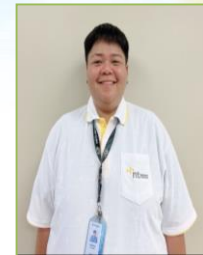
ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เมษวิภา

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	73:41:42	0:00:00	0.00	470	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	77:48:22	0:00:00	0.00	502	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	39:45:33	0:17:24	0.71	264	0:00:00	0.00	0.00
4. เมษวิภา จันทร์นพ	75:35:38	0:11:37	0.24	612	0:28:19	0.61	0.04

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนพ.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สารวรรณ	1 (6/5/67)	0:09:00	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
	2 (7/5/67)	0:07:05	ท้องเสีย
	3 (7/5/67)	0:01:21	
4. เมษวิภา จันทรินทร์	1 (31/5/67)	0:07:35	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
	2 (31/5/67)	0:04:02	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนพ.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สารวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทรินทร์	1 (20/5/67)	0:16:54	สร้างงาน CRM / (อินเทอร์เน็ต.2,น.3ขาดข้อง)
	2 (20/5/67)	0:00:31	สร้างงานแจ้งเสีย / (อินเทอร์เน็ต.2,น.3ขาดข้อง)
	3 (20/5/67)	0:10:55	สร้างงาน CRM / (อินเทอร์เน็ต.2,น.3ขาดข้อง)

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนพ.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สารวรรณ	-	-	
4. เมษวิภา จันทรินทร์	1 (7/5/67)	12:04:24	เข้าwork ตรงเวลางานพอดี
	2 (7/5/67)	14:34:40	เข้าห้องน้ำ ทำให้log late
	3 (13/5/67)	14:32:13	กลับจากเบรก เข้าwork ตรงเวลาพอดี

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือนพ.ค. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 5 พ.ค. 67	คะแนน WEEK 6 – 12 พ.ค. 67	คะแนน WEEK 13 – 19 พ.ค. 67	คะแนน WEEK 20 – 26 พ.ค. 67	คะแนน WEEK 27 – 31 พ.ค. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เมษวิภา จันทรินทร์พ	-	-	-	-	-

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	1523	504	516	515	1	0	286
2. มณฑา เปรมพงษ์	1137	321	436	432	4	0	197
3. สุรเดช จินเจือ	530	177	375	372	3	0	-
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	244	234	377	371	6	0	-
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	478	283	442	439	3	0	-
Total	3912	1519	2146	2129	17	0	483

กิตติศักดิ์: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่4/5/67 เวลา08.42น. พนง.ปรีक्षा Ch. เนื่องจากลูกค้าติดต่อเข้ามาสอบถามเกี่ยวกับบิล และต้องการนัดชำระ

มณฑา: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่20/5/67 อินเทอร์เน็ตบ้านและวงจรเช่าทั้งหมดของ น.2 ,น.3 ใช้งานไม่ได้ตั้งแต่เวลา03.08น. เกิดจากข้อสัญญาหลักสี่ - HQ ขาด

สุรเดช: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่16/5/67 เวลา21.54น. และวันที่18/5/67 เวลา21.19น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งต่อสาย , สอบถามยอด และขอสำเนาใบแจ้งหนี้ หลายcase

ปิยวรรณ: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่7/5/67 เวลา19.38น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายcase สอบถามเกี่ยวกับบิล ลูกค้าชำระผิดเลขหมาย // วันที่25/5/67 เวลา20.35น. มีเหตุอินเทอร์เน็ตขัดข้อง จ.มหาสารคาม ประสานกองงานช่าง คุณการณฤฤชัย 0849559941 แจ้งทำการแก้ไขร่วมกับทางBras เปลี่ยนอุปกรณ์Bras ใหม่ // วันที่29/5/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา เวลา00.31น. เป็นช่วงที่คอมฯ ขัดข้อง หน้าจอค้าง ทำการ restart คอมฯใหม่

ณรงค์ชาญ: สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่11/5/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ เวลา01.19น. เป็นช่วงที่พนง.ขออนุญาตไปห้องน้ำ กลับมาตอบลูกค้า เวลา01.25น. // วันที่27/5/67 เวลา18.18น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียและต่อสายx11 หลายcase

▶ ทีม X:11



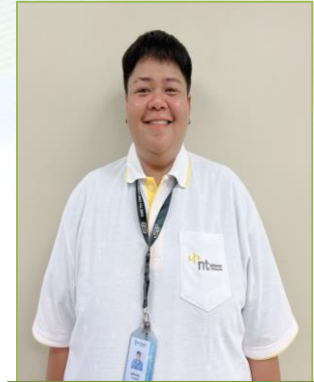
ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



อาพล สารวรรณ

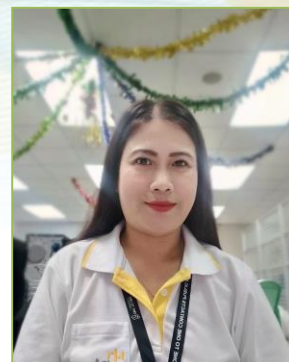


เมษวิภา จันทรนพ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	900	858	1,758	1,278	896	2,174	3,932	176 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	1,139	1,139	2,278	2,463	1,201	3,664	5,942	136 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	57	1,825	1,882	60	1,897	1,957	3,839	158 ชม.
4.	เมษวิภา จันทรนพ	24	1,667	1,691	36	1,612	1,648	3,339	97.30 ชม.
Total		<u>2,120</u>	<u>5,489</u>	<u>7,609</u>	<u>3,837</u>	<u>5,606</u>	<u>9,443</u>	<u>17,052</u>	<u>567.30 ชม.</u>



อาภรณ์ เลี่ยมศรี



สุพินดา เทาววงศ์

อาภรณ์ เลี่ยมศรี

Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 31 พฤษภาคม	465	190 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
16/5/67	- OT อรทัยพักร้อน เวลา12.30-13.00น. / 17.00-18.30น.	
28/5/67	- รับนร.นวัตน์ เวลา12.30-13.00น. / 17.00-18.30น.	
29/5/67	- รับนร.นวัตน์ เวลา12.30-13.00น. / 17.00-18.30น.	

สุพินดา เทาววงศ์

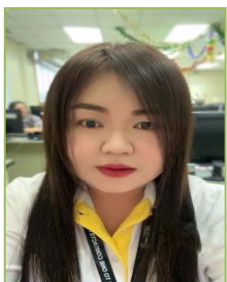
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 31 พฤษภาคม	472	193 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
8/5/67	- Train Newcomer เวลา08.00-16.00น.	
16/5/67	- OT อรทัยพักร้อน เวลา13.00-13.30น. / 17.00-19.30น.	
28/5/67	- รับนร.นวัตน์ เวลา13.00-13.30น. / 17.00-19.30น.	
29/5/67	- รับนร.นวัตน์ เวลา13.00-13.30น. / 17.00-19.30น.	

ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT สาย,เสา,ตู้ผ่าน,ตู้สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	ร้องเรียนพนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ตามงาน	Total
1 – 31พฤษภาคม67	757	37	92	0	6	178	110	487	<u>1667</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT สาย,เสา,ตู้ผ่าน,ตู้สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืบงาน/ตามงาน	Total
1 – 31พฤษภาคม67	336	5	47	7	112	118	522	<u>1147</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	แจ้งเสียไม่มีข้อมูลหน้า SCOMS	สร้างงานและปิดงาน Fondue	ปัญหาการถูกระงับการใช้บริการ	Approve	Total
1 – 31พฤษภาคม67	4	12	8	6397	<u>6421</u>

สายที่ส่งไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือนพ.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-5 พ.ค. 67	WEEK 6-12 พ.ค. 67	WEEK 13-19 พ.ค. 67	WEEK 20-26 พ.ค. 67	WEEK 27-31 พ.ค. 67	Total
ปิยวรรณ โพธิ์สุรย์	สายที่1	หมายเลขบริการ 4371J1409 กล่าวทักทายไม่ครบถ้วน พูดรวบคำ (สวัสดี) ติดคำว่า เมืองต้น ค่อนข้าง พูดบ่อย ดำเนินการ : ควรปรับการพูด ให้ชัดเจน ย่อยัดคำ และลดคำฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 7577J7646 สอบถามความเป็นตัวตนไม่ถูกต้อง ทวนข้อมูลจากหน้าระบบ ไม่สอบถามสัญญาณไฟที่อุปกรณ์ ดำเนินการ : การสอบถามที่อยู่ หรือเลขหมายติดต่อกลับ ควรสอบถามลูกค้า ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และกรณีรับแจ้งเสียงอินเทอร์เน็ต ควรสอบถามสัญญาณที่อุปกรณ์ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้ช่าง	หมายเลขบริการ 7424J4898 พูดรวบคำ น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ดำเนินการ : ปรับการพูดให้เหมาะสม ไม่ซ้ำ ไม่เร็วเกินไป เนื่องจากบ่นคำ ออกเสียงรวบคำ (สวัสดี, เจ้าที่) และปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น	หมายเลขบริการ 2434J1653 กล่าวทักทายไม่ครบ สอบถามชื่อลูกค้า แต่ไม่ทวนข้อมูลอีกครั้ง ดำเนินการ : สัญญาณใน headset ดัง ให้รอประมาณ2-3วินาที ค่อยกล่าวทักทาย และสอบถามชื่อลูกค้า ควรทวนอีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง	หมายเลขบริการ 029502833 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ดำเนินการ : ควรปรับจังหวะการพูด ให้สม่ำเสมอ ไม่ซ้ำ ไม่เร็ว เกินไป	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 5030177724 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	หมายเลขบริการ 7742J0534 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ไม่สอบถามสัญญาณไฟที่อุปกรณ์ ดำเนินการ : การถ่ายทอดข้อมูล ให้เรียบเรียงข้อมูล ก่อนแจ้งลูกค้า จะได้ถ่ายทอดไม่ติดขัด และกรณีรับแจ้งเสียงอินเทอร์เน็ต ควรสอบถามสัญญาณที่อุปกรณ์ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้ช่าง	หมายเลขบริการ 025842676 สอบถามชื่อผู้ติดตั้ง แต่ไม่ทวนข้อมูล และบันทึกชื่อลูกค้าไม่ถูกต้อง ดำเนินการ : สอบถามความเป็นตัวตน ควรทวนข้อมูลอีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง ป้องกันไม่รับเรื่องผิด เลขหมาย และลูกค้าแจ้งชื่อ คุณเอื้อมอัมพร พงษ์.ทวนถูกต้อง (รอบแรก) แต่ช่วงท้ายเรียกชื่อลูกค้าเป็น คุณเอื้อมพร ส่งผลให้บันทึกชื่อลูกค้าไม่ถูกต้อง	หมายเลขบริการ 7469J1316 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง บันทึกงานไม่ครบถ้วน แต่ไม่ส่งผลกระทบ ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ก่อนจะชี้แจงข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อน จะได้แจ้งข้อมูลไม่ติดขัด จดcase ประสานงาน Ch. ให้บันทึกลงในงานด้วย และหมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามลูกค้าทุกครั้ง ไม่ควรทวนจากระบบ	หมายเลขบริการ 7424J9457 สนทนาไม่ต่อเนื่อง พูดๆ หยุดๆ ดำเนินการ : ควรปรับจังหวะการพูด ให้เหมาะสม ไม่ควรเว้นจังหวะการพูดมากเกินไป	
ณรชัชฎา โพธิ์ไทร	สายที่1	หมายเลขบริการ 3644J8247 ทักสายเกินเวลาที่กำหนด ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 5335J9527 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ไม่สอบถามสัญญาณไฟที่อุปกรณ์ ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และกรณีลูกค้าแจ้งอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ควรสอบถามสัญญาณที่อุปกรณ์ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้ช่าง	หมายเลขบริการ 053511341 ไม่แจ้งหมายเลข FTTx ให้ลูกค้าทราบ ดำเนินการ : กรณีลูกค้าแจ้ง IP Phone ผูกกับFTTx ควรแจ้งหมายเลข FTTx ให้ลูกค้าทราบด้วย แม้ว่าหมายเลข FTTx ไม่ได้ใช้งาน	หมายเลขบริการ 2433J8828 ทักสายเกินเวลาที่กำหนด น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	หมายเลขบริการ 025191935 น้ำเสียงราบเรียบ ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 3867J0565 ติดค่าน้ำเสียงผม ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 3232J3499 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ไม่สอบถามสัญญาณไฟที่อุปกรณ์ ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และกรณีลูกค้าแจ้งอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ควรสอบถามสัญญาณที่อุปกรณ์ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมให้ช่าง	หมายเลขบริการ 2333J6568 ทักสายเกินเวลาที่กำหนด พูดไม่ค่อยชัด ย่อยัดคำ ดำเนินการ : ปรับการพูดออกเสียงให้ชัดเจน	หมายเลขบริการ 5624J9125 ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 7742J9834 น้ำเสียงราบเรียบบางช่วง ดำเนินการ : ควรปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	

สายที่ส่งไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือนพ.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-5 พ.ค. 67	WEEK 6-12 พ.ค. 67	WEEK 13-19 พ.ค. 67	WEEK 20-26 พ.ค. 67	WEEK 27-31 พ.ค. 67	Total
อาพล สาระวรรณ	สายที่1	หมายเลขบริการ 5030056142 ทวนที่อยู่จากหน้าระบบ ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เอ่อ อ่า) <u>ดำเนินการ</u> : การสอบถามความเป็นตัวตน ตรวจสอบจากลูกค้า ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง และปรับภาษาในการสนทนา ให้เป็นทางการกว่านี้	หมายเลขบริการ 4485J9897 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เนี่ย , เบอร์ , เรียกลูกค้า แทนชื่อ) ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับการใช้ภาษาที่สนทนากับลูกค้า ให้เป็นทางการ และควรโอนสายประเมินความพอใจทุกสาย เนื่องจากการประเมินการให้บริการของพนักงาน (สายลูกค้าปกติ)	หมายเลขบริการ 3452J2286 ทุดพิมพ์ ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เอ่อ , เดี่ยวยังง)	หมายเลขบริการ 7621J0832 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ เว้นจังหวะในการพูด ส่งผลให้ไม่ได้กล่าวจบสาย เนื่องจากลูกค้าวางสายไปก่อน <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับภาษาและปรับจังหวะให้เหมาะสม ไม่เว้นช่วง จะได้กล่าวจบสายให้ครบตามProcess	หมายเลขบริการ 022720636 กล่าวจบสายไม่ครบถ้วน เว้นจังหวะในการสนทนา ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ เพราะสายนี้เว้นจังหวะช่วงท้าย ส่งผลให้ไม่ได้กล่าวจบสาย	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 022332827 ใช้ภาษาเป็นกันเองมาก บางช่วงไม่มีหางเสียง (ครับ) <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับภาษาในการสนทนากับลูกค้า ให้เป็นทางการ การพูดให้มีหางเสียง แสดงถึงการบริการที่สุภาพ	หมายเลขบริการ 022245301,022243467 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เดี่ยว , เรียกลูกค้า แทนชื่อ) <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับการใช้ภาษาที่สนทนากับลูกค้า ให้เป็นทางการให้มากกว่านี้	หมายเลขบริการ 3864J0046 สอบถามความเป็นตัวตนไม่ครบถ้วน ช่วงท้ายลูกค้าสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม แจ้งเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว หรือ ไม่ พจน.ใช้คำพูดไม่เหมาะสม <u>ดำเนินการ</u> : กรณีสอบถามยอดค่าบริการ ให้สอบถามความเป็นตัวตน 3 ใน 5 ข้อ และควรปรับคำพูดให้สุภาพ เหมาะสม	หมายเลขบริการ 7638J6378 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับภาษาและควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 045421244 ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : หมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามลูกค้า ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และควรโอนสายประเมินความพึงพอใจด้วย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	
เมฆวิภา จันทน์พ	สายที่1	หมายเลขบริการ 3724J1939 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็ว บางช่วง ติดคำว่า เบื้องต้น ค่อนข้างพูดบ่อย <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่เร็วเกินไป ลดคำฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 3262J5886 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ไม่สอบถามความเป็นตัวตน เนื่องจากลูกค้าสอบถาม IP <u>ดำเนินการ</u> : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมา แจ้งเป็นระยะๆ และกรณีลูกค้าสอบถาม IP ให้สอบถามความเป็นตัวตนลูกค้าก่อน แจ้งข้อมูล ไม่ควรแจ้งข้อมูล โดยที่ยังไม่ได้ สอบถามความเป็นตัวตน เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 5687J7204 การถ่ายทอดข้อมูลติดๆ ขัดๆ พูดเร็ว บางช่วง <u>ดำเนินการ</u> : ให้ตรวจจบข้อมูลให้ละเอียด ก่อนแจ้งลูกค้า การถ่ายทอดข้อมูลจะได้ไม่ติดขัด ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ เพราะบางช่วงพูดเร็ว ส่งผลให้ฟังคำว่า คะ นะคะ เป็น ครับ นะครับ	หมายเลขบริการ 3847J6875 ติดคำว่า เอ่อ , อ่า , เบื้องต้น พูดนำประโยคเกือบทุกประโยค <u>ดำเนินการ</u> : ตั้งสติก่อนแจ้งข้อมูล จะได้ลดคำพูดที่ฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 3247J9260 เสียงเบาบางช่วง จังหวะการพูดเร็วเร็วบ้าง <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับ head set ให้พอเหมาะกับระดับปาก เนื่องจากบางช่วงเสียงค่อนข้างเบา และปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ช้า ไม่เร็วเกินไป	รวม 10 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 2511J4384 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบ้าง <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ช้า ไม่เร็วเกินไป และเลขหมายติดต่อกลับ ให้สอบถามลูกค้า ไม่ทวนจากหน้าระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 022155533 พูดเร็ว บางช่วง ทวนเลขหมายติดต่อกลับจากหน้าระบบ <u>ดำเนินการ</u> : ควรปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ช้า ไม่เร็วเกินไป และเลขหมายติดต่อกลับ ให้สอบถามลูกค้า ไม่ทวนจากหน้าระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 024762474 นำเสียงหัวนบางช่วง ติดคำว่า เอ่อ นำประโยค <u>ดำเนินการ</u> : ปรับนำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้	หมายเลขบริการ 3553J1277 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ <u>ดำเนินการ</u> : ควรสอบถามความเป็นตัวตน เพื่อป้องกันไม่รับเรื่องผิด หมายเลข และควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 3841J5316 ไม่สอบถามความเป็นตัวตน ไม่สอบถามชื่อลูกค้า <u>ดำเนินการ</u> : ควรสอบถามความเป็นตัวตนทุกสาย เพื่อป้องกันไม่รับเรื่องผิดหมายเลข และสอบถามชื่อลูกค้าที่สนทนาด้วยทุกครั้ง เพื่อบันทึกเป็นฐานข้อมูลไว้	

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 จะได้อธิบายพนักงานให้เข้าใจในข้อมูลที่ถูกต้อง

Log in late

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



Thank you