

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 31 May. 2024

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 51 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.10 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.47 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:10:15 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:39:40 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:03:33 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 3:01:23 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.76 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. งดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

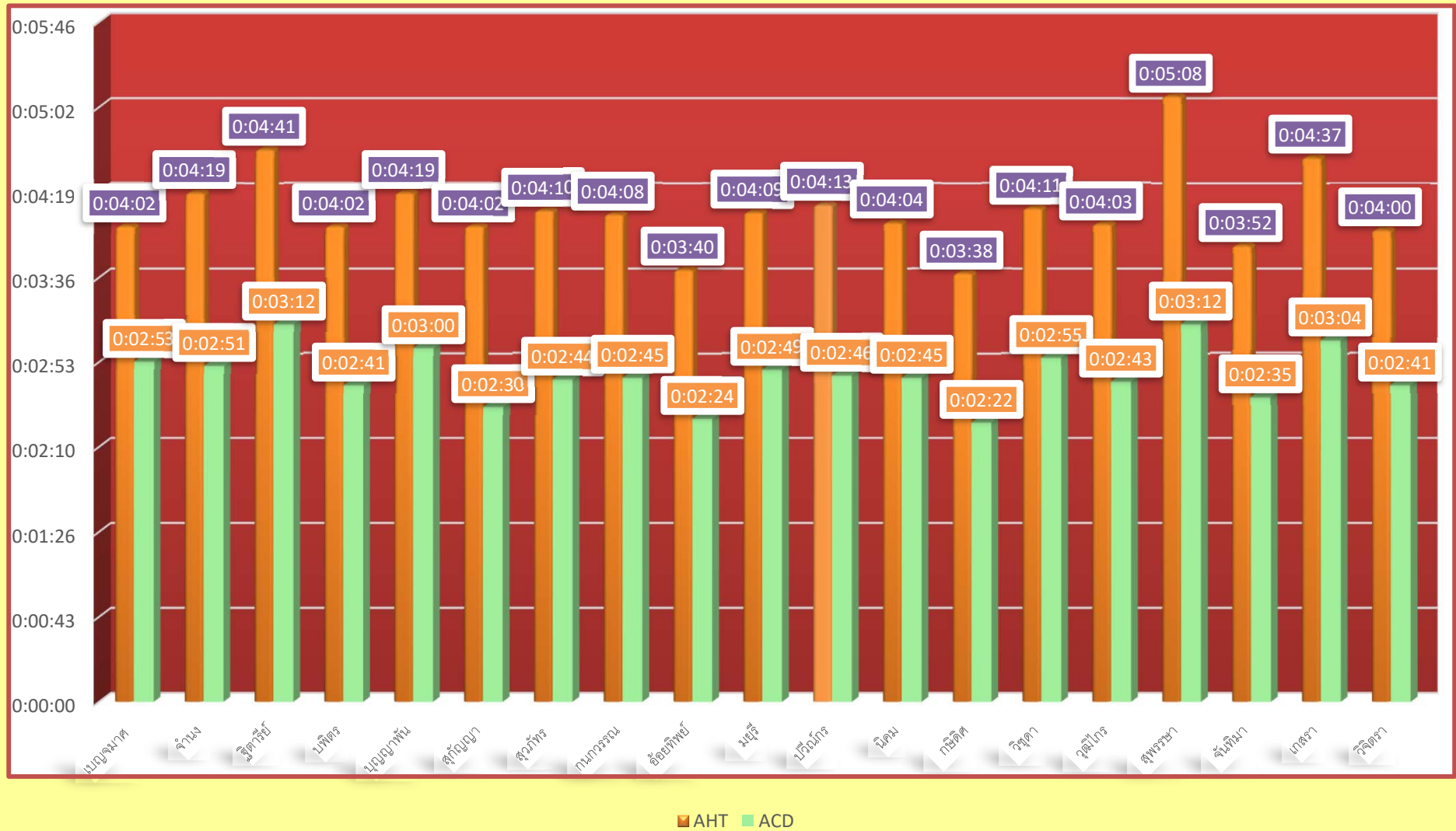
Performance Team

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 คลังวิจิตร	8,142	54(19)	77.87	0:12:12	2:58:29	0:35:29	0:04:02	0:02:53	26	0	0	0.07
จ่านง สงครามภักดี	7,297	52	76.95	0:17:39	0:36:22	1:06:36	0:04:19	0:02:51	10	0	0	0.15
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	6,131	50	77.38	0:07:54	0:44:03	5:10:14	0:04:41	0:03:12	20	1	0	1.14
บพิตร จิตรนิยมแสน	8,380	52	77.20	0:13:30	3:22:55	5:44:45	0:04:02	0:02:41	16	0	0	1.06
บุญญาพันธ์ ธงชัย	8,414	52	78.71	0:12:09	0:48:09	0:08:05	0:04:19	0:03:00	0	1	0	0.02
สุกัญญา ไมราศรี	8,378	52	77.03	0:15:18	1:54:03	0:47:46	0:04:02	0:02:30	27	0	0	0.11
ณฐณี ลาเทิง	5,403	50	77.22	0:08:14	1:01:37	0:26:10	0:04:10	0:02:44	58	0	0	0.31
กนกวรรณ ทวีชัย	7,812	51(36)	78.00	0:09:11	1:21:53	6:41:54	0:04:08	0:02:45	0	0	0	1.19
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	6,014	56/36	77.70	0:06:54	1:41:25	0:05:32	0:03:40	0:02:24	14	0	0	0.01
มยุรี กิจรัตน์	8,310	51	79.12	0:11:24	1:33:20	0:58:02	0:04:09	0:02:49	4	0	0	0.11
ปวีณกร ประภรณ์	7,486	50	77.69	0:11:06	2:01:03	7:44:36	0:04:13	0:02:46	0	0	0	1.33

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	9,792	56	75.91	0:09:15	2:32:10	11:14:59	0:04:04	0:02:45	78	0	0	2.25
กษิติศ อย่างธารา	7,893	55	78.92	0:10:03	1:06:08	0:00:00	0:03:38	0:02:22	10	0	0	0.00
วิชุดา จิตต์อาจ	6,226	53/20	78.54	0:09:26	0:56:18	0:05:39	0:04:11	0:02:55	4	0	0	0.01
วุฒิไกร การสุวรรณ	5,870	48(32)	79.38	0:09:39	1:26:57	0:24:56	0:04:03	0:02:43	0	0	0	0.03
สุพรรณษา นาน่วม	4,609	47	77.01	0:03:03	3:30:26	13:26:33	0:05:08	0:03:12	1	0	0	6.37
จันทิมา สุวรรณโชติ	1,848	46	77.98	0:03:55	0:29:01	0:28:19	0:03:52	0:02:35	10	1	0	0.09
เกสรฯ ช่วงบุญศรี	4,212	48/39	77.26	0:10:09	1:14:39	0:10:57	0:04:37	0:03:04	15	0	0	0.03
วิจิตรา คล้ายสังข์	5,903	52/36	77.60	0:13:35	2:14:38	2:05:38	0:04:00	0:02:41	163	0	0	0.31

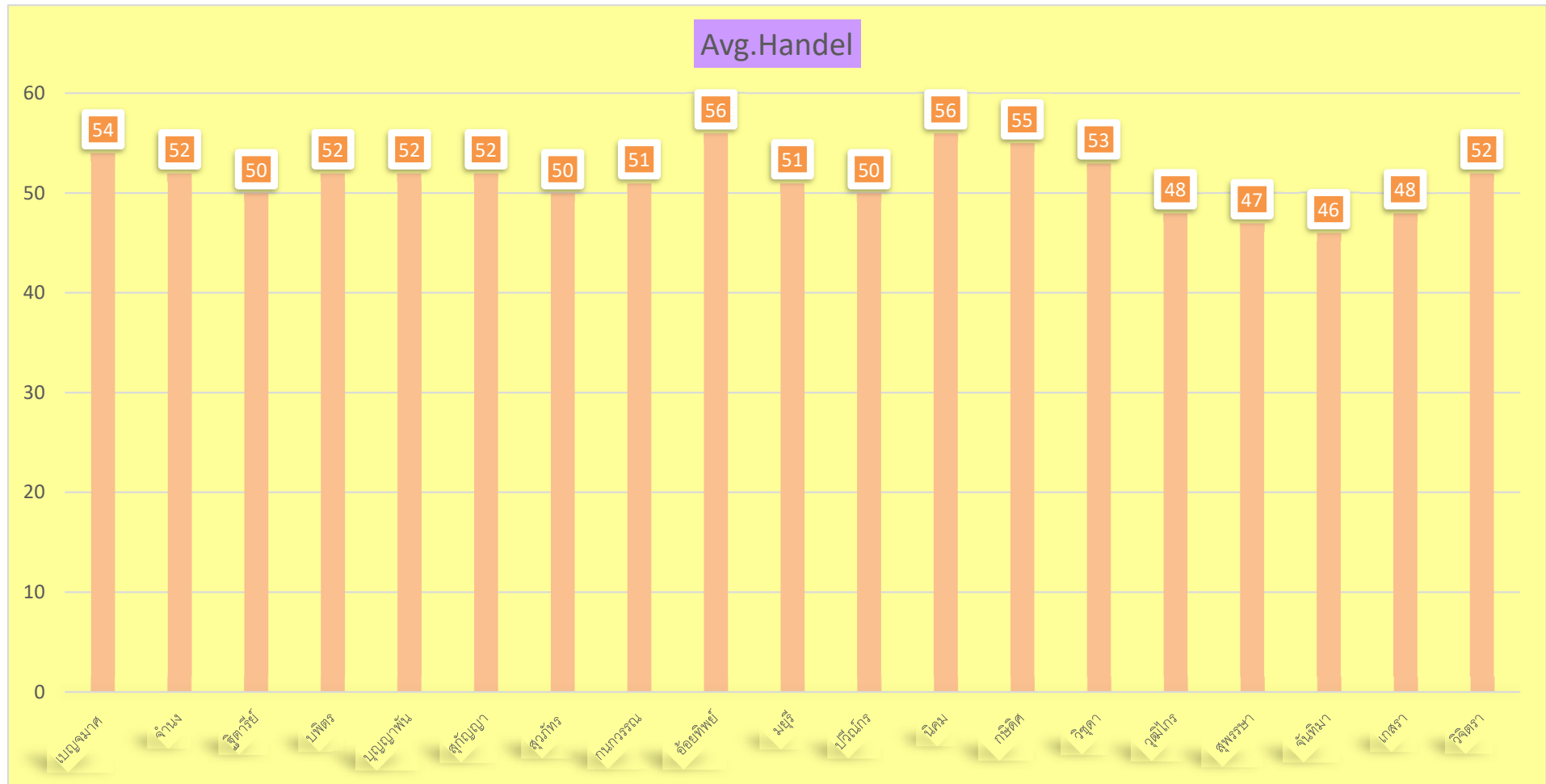
เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2567



Remark : AHT = 4.10 นาที
 ACD = 2.47 นาที
 Avg. Handle call = 51 สาย : วัน

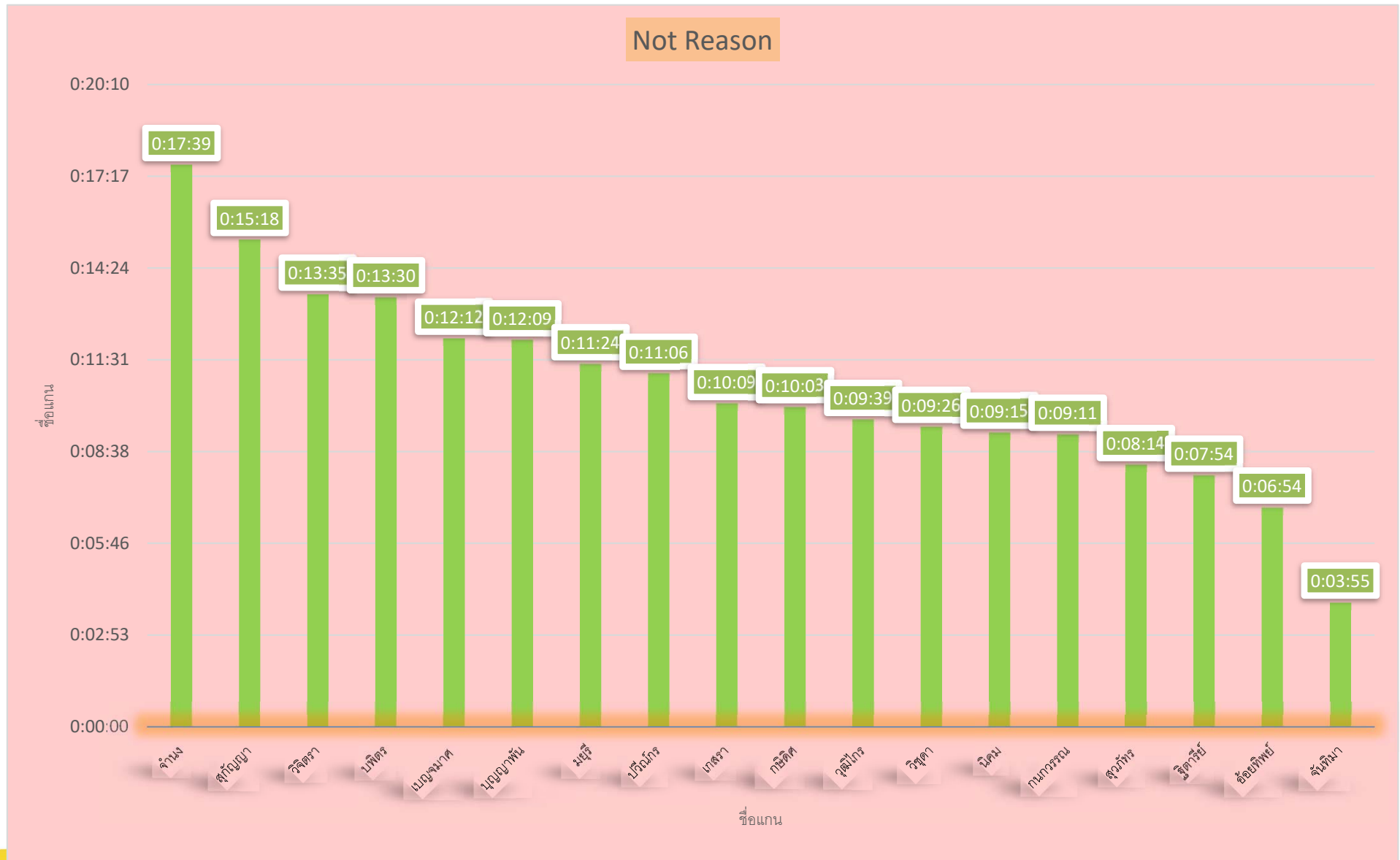
เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม)

วันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2567



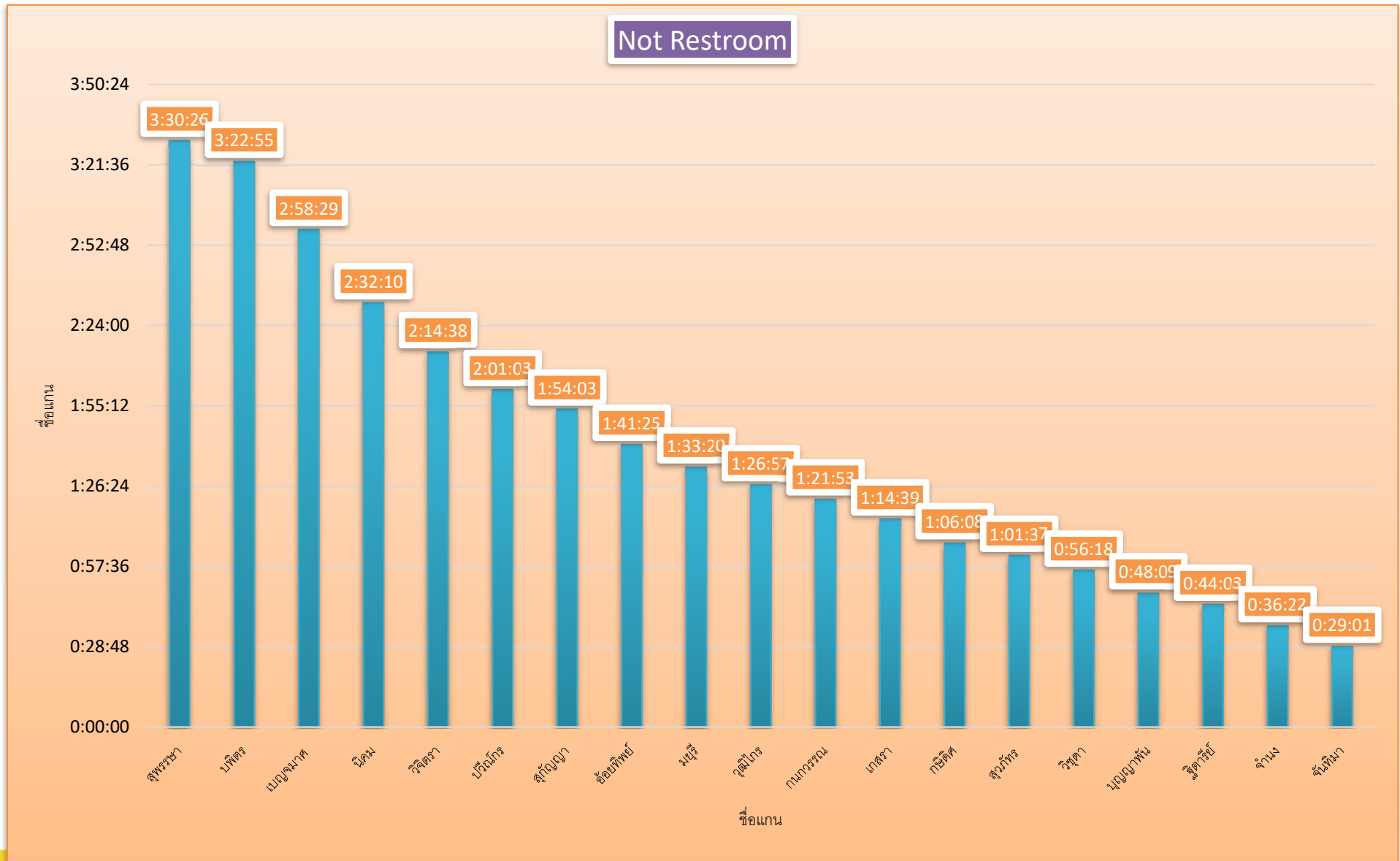
สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 นิคม, อ้อยทิพย์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



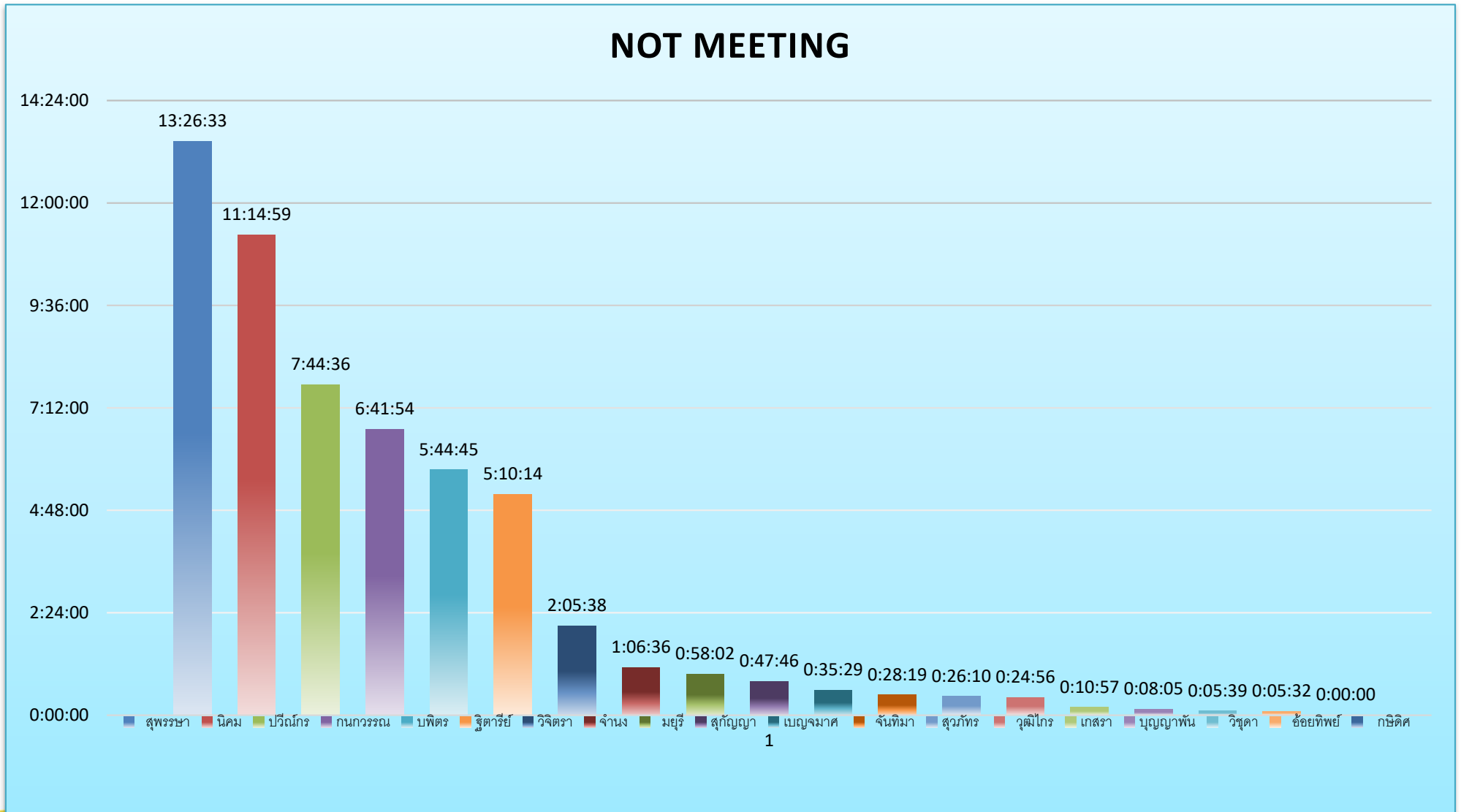
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:10:15 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:39:40 นาที

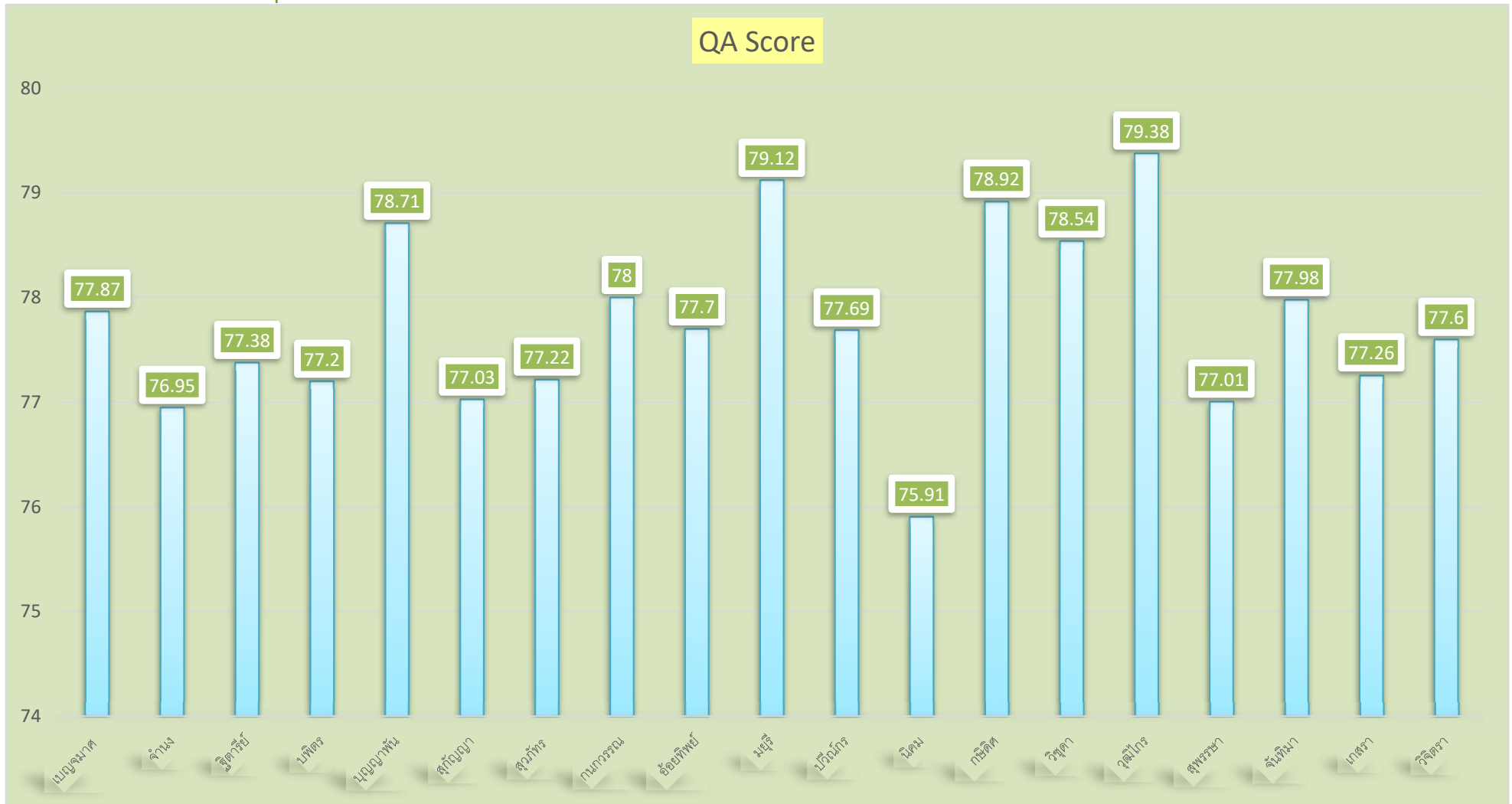
กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 3:01:23 นาที

QA Score

วันที่ 1 – 31 พฤษภาคม 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1	ทีม วุฒิไกร	79.38	คะแนน
อันดับที่ 2	ทีม มยุรี	79.12	คะแนน
อันดับที่ 3	ทีม กษิต	78.92	คะแนน



Thank You

