รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2567

MY TEAM

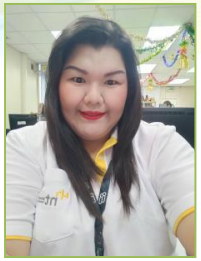
Supervisor

Sup.อัจฉรา

Chief

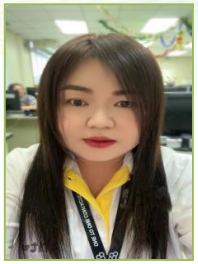
จันทิมา

CRM



พิมพ์ชนก

วรรณวิสาข์



จินตนา

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

ธีรธำรง

Facebook/รับสาย

ปิยวรรณ

ณรงค์ชาญ

QA

นวรัตน์

อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย

อาพล

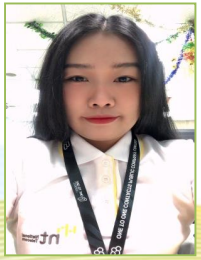
เมษวิภา

Facebook

กิตติศักดิ์

มณฑา

สุรเดช



อาภรณ์

สุพินดา

ต่อสาย(x11)

ไอรินทร์

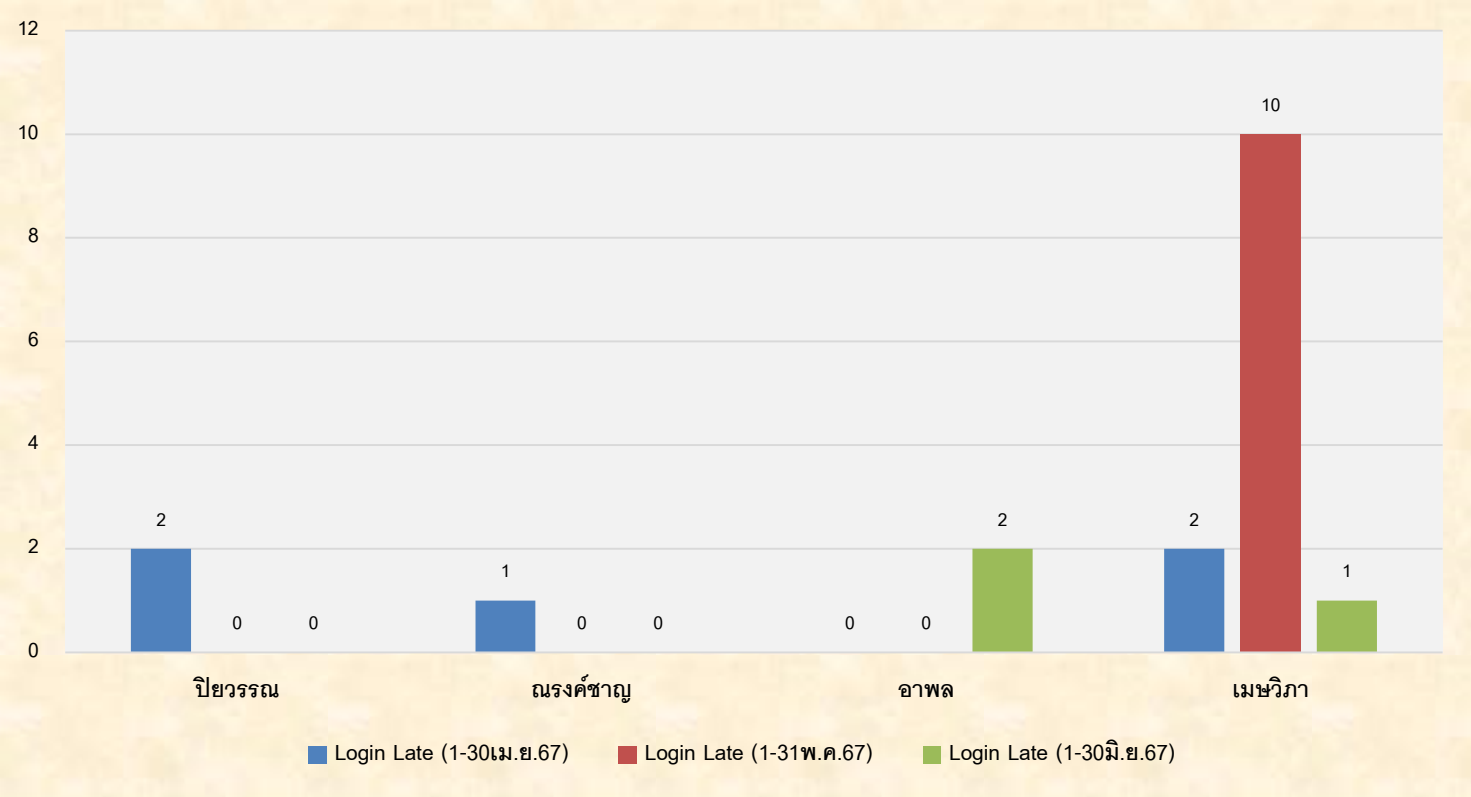
ดุสิดา

Performance Team วันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2567

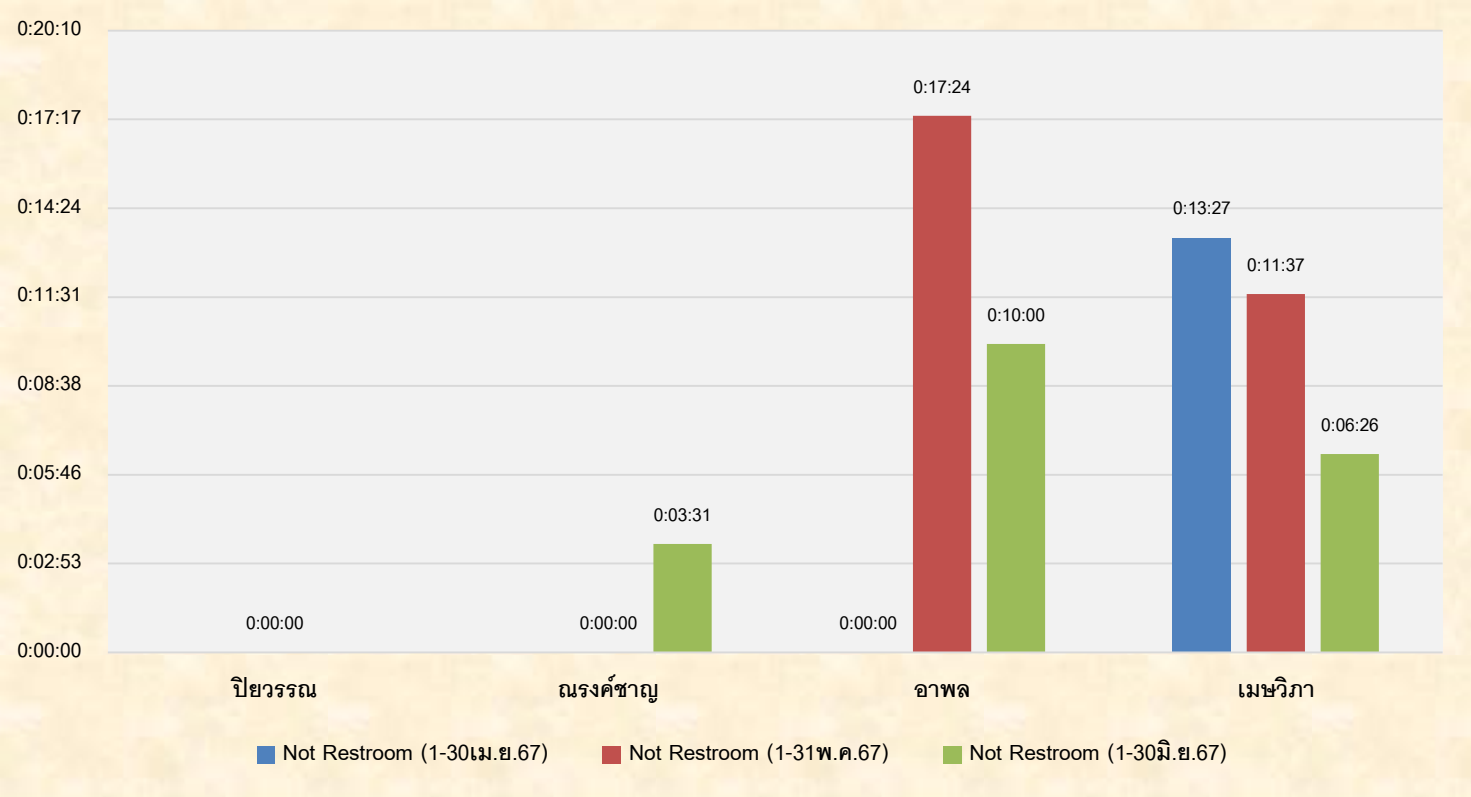
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

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	493	49	77.84	0:01:05	0:00:00	0:00:00	0:03:16	0:02:24	0	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	576	44	78.62	0:01:17	0:03:31	0:00:00	0:04:04	0:02:22	0	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สาระวรรณ์	285	39	78.53	0:00:44	0:10:00	0:00:00	0:04:07	0:02:55	2	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมษวิภา จันทร์นพ	547	42	77.29	0:01:16	0:06:26	0:00:00	0:03:34	0:02:17	1	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1901	44	78.07	0:04:22	0:19:57	0:00:00	0:03:45	0:02:30	3	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						

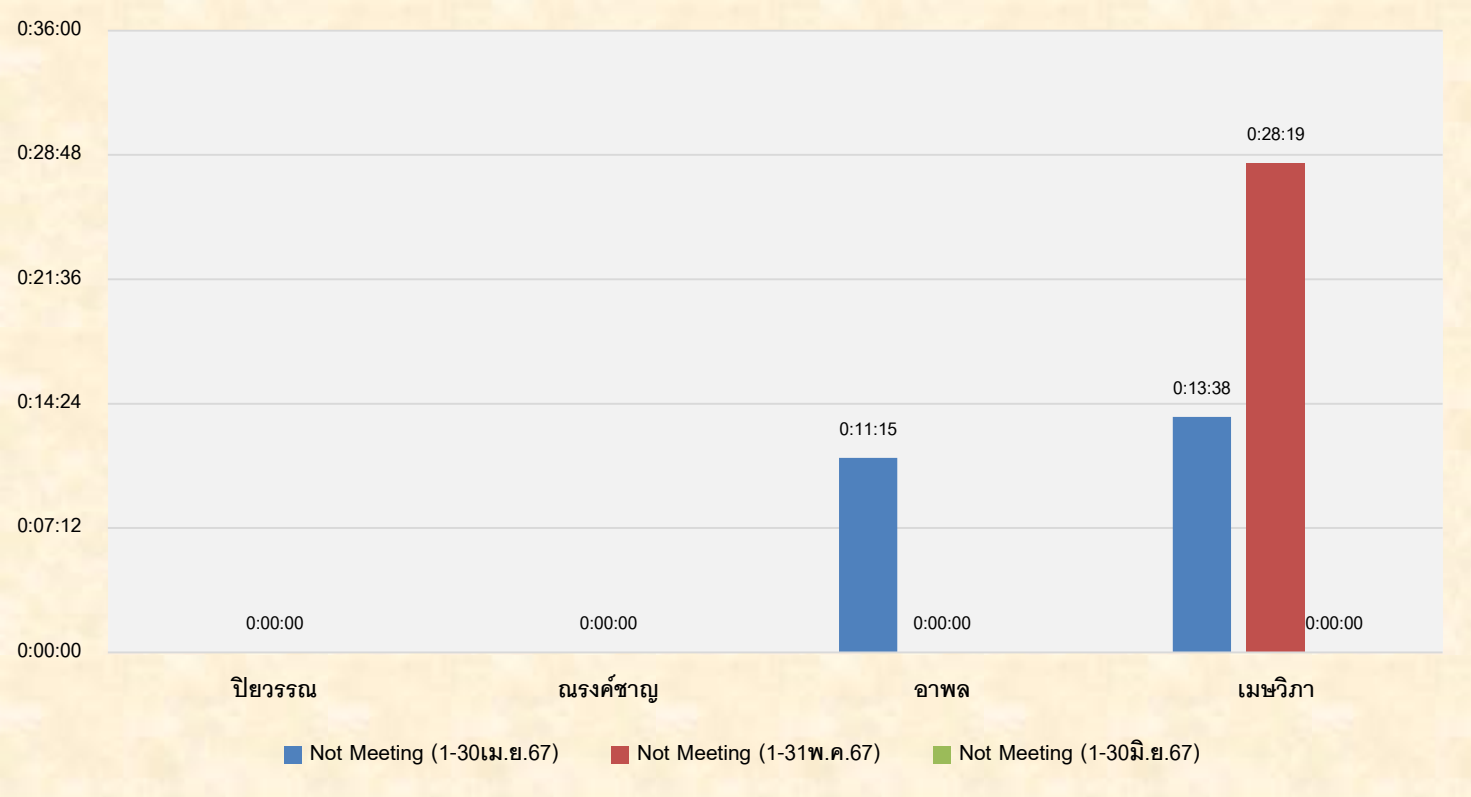
กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือนเม.ย. – มิ.ย. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือนเม.ย. – มิ.ย. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือนเม.ย. – มิ.ย. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting
ประจำเดือน มิถุนายน 2567

ปิยวรรณ

ณรงค์ชาญ

อาพล

เมษวิภา

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	67:19:46	0:00:00	0.00	493	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	86:20:09	0:03:31	0.05	576	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ์	46:16:31	0:10:00	0.36	285	0:00:00	0.00	0.00
4. เมษวิภา จันทร์นพ	87:24:32	0:06:26	0.11	547	0:00:00	0.00	0.00

รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนมิ.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	1 (27/6/67)	0:03:31	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
3. อาพล สาระวรรณ์	1 (10/6/67)	0:10:00	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
4. เมษวิภา จันทร์นพ	1 (26/6/67)	0:06:26	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ

รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนมิ.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ์	-	-	
4. เมษวิภา จันทร์นพ	-	-	

รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนมิ.ย. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ์	1 (5/6/67)	14:31:22	log in late 1นาที เนื่องจากกลับจากเบรค เข้าwork ตรงเวลางาน
	2 (26/6/67)	12:01:58	log in late 1นาที เนื่องจากเปิดหน้าเว็บการใช้งาน ลืมlog in
4. เมษวิภา จันทร์นพ	1 (26/6/67)	12:01:13	log in late 1นาที เนื่องจากเข้าwork ตรงเวลางาน

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน มิ.ย. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 2 มิ.ย. 67	คะแนน WEEK 3 – 9 มิ.ย. 67	คะแนน WEEK 10 – 16 มิ.ย. 67	คะแนน WEEK 17 – 23 มิ.ย. 67	คะแนน WEEK 24 – 30 มิ.ย. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ์	-	-	-	-	-
เมษวิภา จันทร์นพ	-	-	-	-	-

ทีม Facebook

กิตติศักดิ์ ปาณินท์

มณฑา เปรมพงษ์

สุรเดช จีนเจือ

ปิยวรรณ ไพฑูรย์

ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

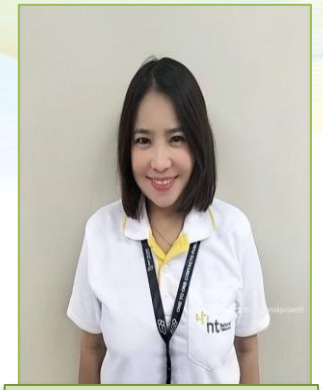
ชื่อ-สกุล	ยอดเปลี่ยนกองงาน	web tell 1177	จำนวนหมายเลขที่ปิดงาน	Real Smart			Approve CRM (แก้ไขที่อยู่)
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes	
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1261	346	136	136	0	0	168
2. มณฑา เปรมพงษ์	1424	610	225	225	0	0	201
3. สุรเดช จีนเจือ	431	148	106	106	0	0	-
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	89	99	40	39	1	0	-
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	147	301	130	130	0	0	-
Total	3352	1504	637	636	1	0	369

ปิยวรรณ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่1/6/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา เวลา20.44น. สอบถามเกี่ยวกับยอดค่าบริการและรายละเอียดบิล ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ : Web Real Smart ถูกปิดกั้นจาก Web Facebook ตั้งแต่วันที่13/6/67 ส่งผลให้ไม่มีงานเข้าระบบ // จนท.แจ้งอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข

ทีม X:11

ไอรินทร์ สายจันทร์



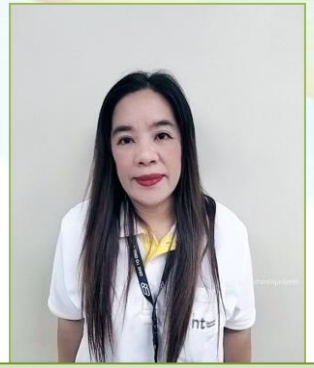
ดุสิดา ชิตประเสริฐ

อาพล สาระวรรณ์

เมษวิภา จันทร์นพ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	692	586	1,278	943	592	1,535	2,813	160 ชม.
2.	ดุสิดา ชิตประเสริฐ	1,084	1,192	2,276	2,301	1,345	3,646	5,922	176 ชม.
3.	อาพล สาระวรรณ์	1	1,035	1,036	0	1,069	1,069	2,105	112 ชม.
4.	เมษวิภา จันทร์นพ	0	2,306	2,306	0	2,337	2,337	4,643	128 ชม.
Total		1,777	5,119	6,896	3,244	5,343	8,587	15,483	576 ชม.

ทีม QA

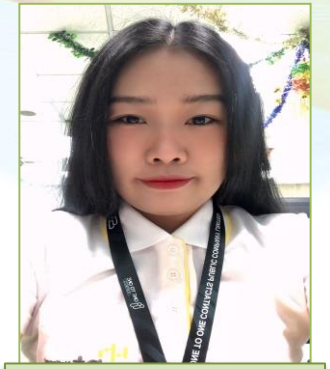


นวรัตน์ แหลมประเสริฐ

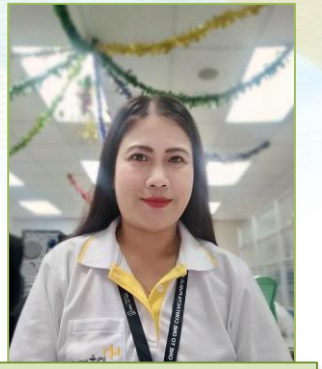
อรทัย ธุระกิจ

นวรัตน์ แหลมประเสริฐ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 30 มิถุนายน 67	426	160 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	

อรทัย ธุระกิจ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 30 มิถุนายน 67	420	160 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
12/6/67	- เครื่องขัดข้อง โหลดช้า restart ใหม่ เวลา09.00-10.00น.	



อาภรณ์ เลี่ยมศรี



สุพินดา เทวาวงศ์

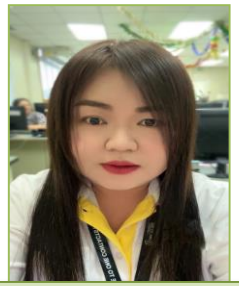
อาภรณ์ เลี่ยมศรี		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 30 มิถุนายน 67	422	160 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
20/6/67	- Train Newcomer เวลา08.00-16.00น.	
26/6/67	- อบรมหัวข้อ สื่อสารอย่างไร ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เวลา	
	13.30-15.30น.	

สุพินดา เทวาวงศ์		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 30 มิถุนายน 67	426	160 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	

ทีม CRM

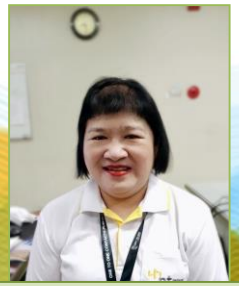
พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT สาย,เสา,ตู้ผ่าน,ตู้สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	ร้องเรียนพนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืนงาน/ตามงาน	Total
1 – 30 มิถุนายน 67	561	10	43	4	3	106	68	371	1166



จินตนา พรจิตร์

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT สาย,เสา, ตู้ผ่าน,ตู้สาธารณะ	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืนงาน/ตามงาน	Total
1 – 30 มิถุนายน 67	335	0	10	3	45	26	556	975



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	แจ้งเสียไม่มีข้อมูลหน้า SCOMS	สร้างงานและปิดงาน Fondue	ปัญหาการถูกระงับการใช้บริการ	Approve	Total
1 – 30 มิถุนายน 67	1	0	5	4970	4976

งานที่ได้รับมอบ	SCOMS	จ่ายงาน SCOMS	ติดตามงาน SCOMS	แก้ไข SCOMS	ปิดงาน SCOMS	Recheck	CRM	ติดตามงานCRM	ปิดงาน CRM	Total
1 – 30 มิถุนายน 67	247	0	16	2	1	1	596	0	0	863

ธีรธำรง โพธิสุนทร

ผู้ช่วย Chief และงานอาคาร

งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบ	
Date	งานที่ได้รับ
4/6/67	- ติดเครื่อง Generator 16:30น.
11/6/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.
12/6/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 11.30-15.00น.
13/6/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 13.00-17.00น.
18/6/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.
25/6/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.
27/6/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 09.00-16.00น.
28/6/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 13.00-16.00น.

สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน มิ.ย. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-9 มิ.ย. 67	WEEK 10-16 มิ.ย. 67	WEEK 17-23 มิ.ย. 67	WEEK 24-30 มิ.ย. 67	Total
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	สายที่1	หมายเลข 5561J1256 กล่าวทักทายไม่ครบถ้วน ทวนที่อยู่จากหน้าระบบ ดำเนินการ : สัญญาณแจ้งมีสายเข้ามา ให้รอประมาณ2-3วินาที ค่อยกล่าวทักทาย และที่อยู่ให้สอบถามจากลูกค้า ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 3938J0754 พูดเร็วบางช่วง สอบถามชื่อผู้ติดตั้ง แต่ไม่ทวนอีกครั้ง และทวนที่อยู่จากหน้าระบบ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ หากสอบถามชื่อผู้ติดตั้ง ควรทวนอีกครั้ง เพื่อความถูกต้อง และที่อยู่ ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง	หมายเลขบริการ 075341477 น้ำเสียงห้วนบางช่วง ขาดไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวล และตรวจสอบข้อมูลให้ถี่ถ้วนก่อนแจ้งลูกค้า	หมายเลขบริการ 024390552,028615460 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง บันทึกงานไม่ครบถ้วน แต่ไม่ส่งผลกระทบ ดำเนินการ : เรียบเรียงข้อมูล ก่อนแจ้งลูกค้า จะได้ไม่ถ่ายทอดติดๆ ขัดๆ และกรณีรับแจ้งเสียIP Phone แต่FTTx ไม่ได้ใช้งาน ควรบันทึกให้ครบถ้วน	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลข 5661J9142 กล่าวทักทายไม่ครบถ้วน น้ำเสียงห้วนบางช่วง ดำเนินการ : สัญญาณแจ้งมีสายเข้ามา ให้รอประมาณ2-3วินาที ค่อยกล่าวทักทาย และปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้	หมายเลขบริการ 2416J5786 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง สนทนาไม่ต่อเนื่อง ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (อ่ะค่ะ) ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ และปรับการใช้ภาษาให้เป็นทางการ	หมายเลขบริการ 3647J8966 พูดรวบคำ (เจ้าที่) ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 038288229,038288230 ตรวจสอบข้อมูล ไม่กด hold จากระบบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ถ้าจะตรวจสอบข้อมูล ควรกดปุ่ม hold สายตามระบบ และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	
ณรค์ชาญ โพธิ์ไทร	สายที่1	หมายเลขบริการ 3847J9606 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ทวนหมายเลขติดต่อจากหน้าระบบ ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมา เป็นระยะๆ เพื่อแจ้งว่ากำลังดำเนินการอะไรให้ลูกค้า หมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามจากลูกค้า เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 5423J7309 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	หมายเลขบริการ 021835901 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ สอบถามความเป็นตัวตน ที่อยู่ที่ติดตั้ง ไม่ครบถ้วน ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้จะดี และAuthen ที่อยู่ ให้สอบถามลูกค้าให้ครบถ้วน	หมายเลขบริการ 2526J5266 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ติด ครับ นำประโยค ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาแจ้งเป็นระยะๆ	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ Y38233213 สอบถามความเป็นตัวตน (ที่อยู่) ไม่ครบถ้วน ทวนที่อยู่และหมายเลขติดต่อจากหน้าระบบ ดำเนินการ : ที่อยู่และหมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามจากลูกค้า เนื่องจากเป็นข้อมูลส่วนบุคคล	หมายเลขบริการ 2427J2705 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ติด ครับ , ครับผม ค่อนข้างพูดบ่อย ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ควรดึงสายลูกค้ากลับมา แจ้งเป็นระยะๆ พยายามลดคำฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 055223758 พักสายเกินเวลาที่กำหนด น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาแจ้งเป็นระยะๆ และปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้จะดี	หมายเลขบริการ 044611559 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ (ลูกค้าปกติ) ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น และโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	

สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน มิ.ย. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-9 มิ.ย. 67	WEEK 10-16 มิ.ย. 67	WEEK 17-23 มิ.ย. 67	WEEK 24-30 มิ.ย. 67	Total
อาพล สาระวรรณ์	สายที่1	หมายเลขบริการ 4461J1636 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เบอร์ , เดี๋ยว , อยู่สูงเหรอครับ) ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ควรปรับภาษาที่ใช้สนทนากับลูกค้าให้เหมาะสม และควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) เพื่อให้คะแนนการให้บริการ	หมายเลขบริการ 022235524 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เดี๋ยว , เอ่อ , เบอร์) ไม่ Authen ที่อยู่ที่ติดตั้ง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับภาษาให้เป็นทางการ และAuthen ที่อยู่ที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากยังไม่มีประวัติการแจ้งเสีย	หมายเลขบริการ 029314401 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบางช่วง ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เดี๋ยว , ยังไง , เบอร์) ดำเนินการ : ตั้งสติ เรียบเรียงข้อมูลก่อนแจ้งลูกค้า ปรับภาษาที่ใช้สนทนากับลูกค้าให้เป็นทางการ	หมายเลขบริการ 3937J0539 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ไม่สอบถามความเป็นตัวตน เนื่องจากไม่มีประวัติแจ้งเสีย ดำเนินการ : ปรับภาษาให้เป็นทางการ กรณีไม่มีประวัติแจ้งเสียให้สอบถามความเป็นตัวตนทุกครั้ง ป้องกันรับเรื่องแจ้งเสียผิดหมายเลข	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 3951J1835 ใช้ภาษาเป็นกันเอง (ก่อนหน้าเนี่ยอ่ะครับ , ไม่ได้อยู่หน้าเราเตอร์เหรอครับ , ยังไม่ได้เหรอครับ , ถ้ายังไม่ได้แนะนำติดต่อเข้ามาอีกทีก็ได้ลูกค้า) เว้นจังหวะในการสนทนา ดำเนินการ : ควรปรับภาษาให้สุภาพเหมาะสม ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่เว้นจังหวะเกินไป	หมายเลขบริการ 7367J6077 ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เดี๋ยว , เอ่อ , เบอร์) ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ไม่ Authen ที่อยู่ที่ติดตั้ง ดำเนินการ : ปรับภาษาให้เป็นทางการ และAuthen ที่อยู่ที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือนแล้ว	หมายเลขบริการ 7541J6838 ใช้ภาษาเป็นกันเอง ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับภาษาให้เป็นทางการ โอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) เพื่อประเมินการให้บริการ	หมายเลขบริการ 3831J1939 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ทวนชื่อผู้ติดตั้ง และหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาแจ้งเป็นระยะๆ ชื่อผู้ติดตั้งและหมายเลขติดต่อกลับ ให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้งเอง ไม่ควรทวนจากหน้าระบบ	
เมษวิภา จันทร์นพ	สายที่1	หมายเลขบริการ 022543163 น้ำเสียงห้วนบางช่วง จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดรัวเร็วหลายช่วง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้จะดี ปรับจังหวะการพูดและเว้นจังหวะให้เหมาะสม	หมายเลขบริการ 4221J6737 น้ำเสียงห้วนแข็งบางช่วง จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดรัวเร็ว ไม่ Authen ที่อยู่ที่ติดตั้ง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ไม่ช้า ไม่เร็วเกินไป Authen ที่อยู่ที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือนแล้ว	หมายเลขบริการ 3433J9095 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ จังหวะการพูดรัวเร็วบางช่วง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น และปรับจังหวะการพูดให้ช้าลง	หมายเลขบริการ 2532J4316 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดเร็วบางช่วง ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่ช้า ไม่เร็วเกินไป	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 4455J4284 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดรัวเร็วบ้าง ติดคำว่า เบื้องต้น นำประโยค ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดและเว้นจังหวะให้เหมาะสม พยายามลดคำฟุ่มเฟือย	หมายเลขบริการ 5423J7648 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดๆ หยุดๆ ไม่ต่อเนื่อง ติดคำว่า เอ่อ นำประโยค ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้สม่ำเสมอ ตั้งสติ สมาธิ ก่อนถ่ายทอดข้อมูล จะได้ไม่ใช้คำพูดฟุ่มเฟือย เพราะพูดคำว่า เอ่อ ทุกประโยค	หมายเลขบริการ 3532J0745 พักสายเกินเวลาที่กำหนด พูดรัวเร็ว ทวนชื่อผู้ติดตั้ง ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาแจ้งเป็นระยะๆ ปรับจังหวะการพูดให้ช้ากว่านี้ และAuthen ชื่อผู้ติดตั้งให้ลูกค้าเป็นผู้แจ้ง แล้วค่อยทวนอีกครั้งเพื่อความถูกต้อง	หมายเลขบริการ 4247J3581 พูดรัวเร็ว รวบคำ ติดคำว่า อ่า เอ่อ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป ลดคำฟุ่มเฟือย	

Action Plan

Not Meeting	การวิเคราะห์ Case ถ้าพนักงานจับประเด็นที่ลูกค้าแจ้งว่าลูกค้าต้องการอะไรได้รวดเร็ว 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 ดำเนินการตักเตือนและอธิบายพนักงานในสิ่งที่ถูกต้อง ครั้งต่อไปถ้าพบสายลูกค้าสอบถามแบบนี้อีก 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