

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 30 June. 2024

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 47 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.05 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.44 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:11:54 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:44:52 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:02:40 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 2:05:53 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.56 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

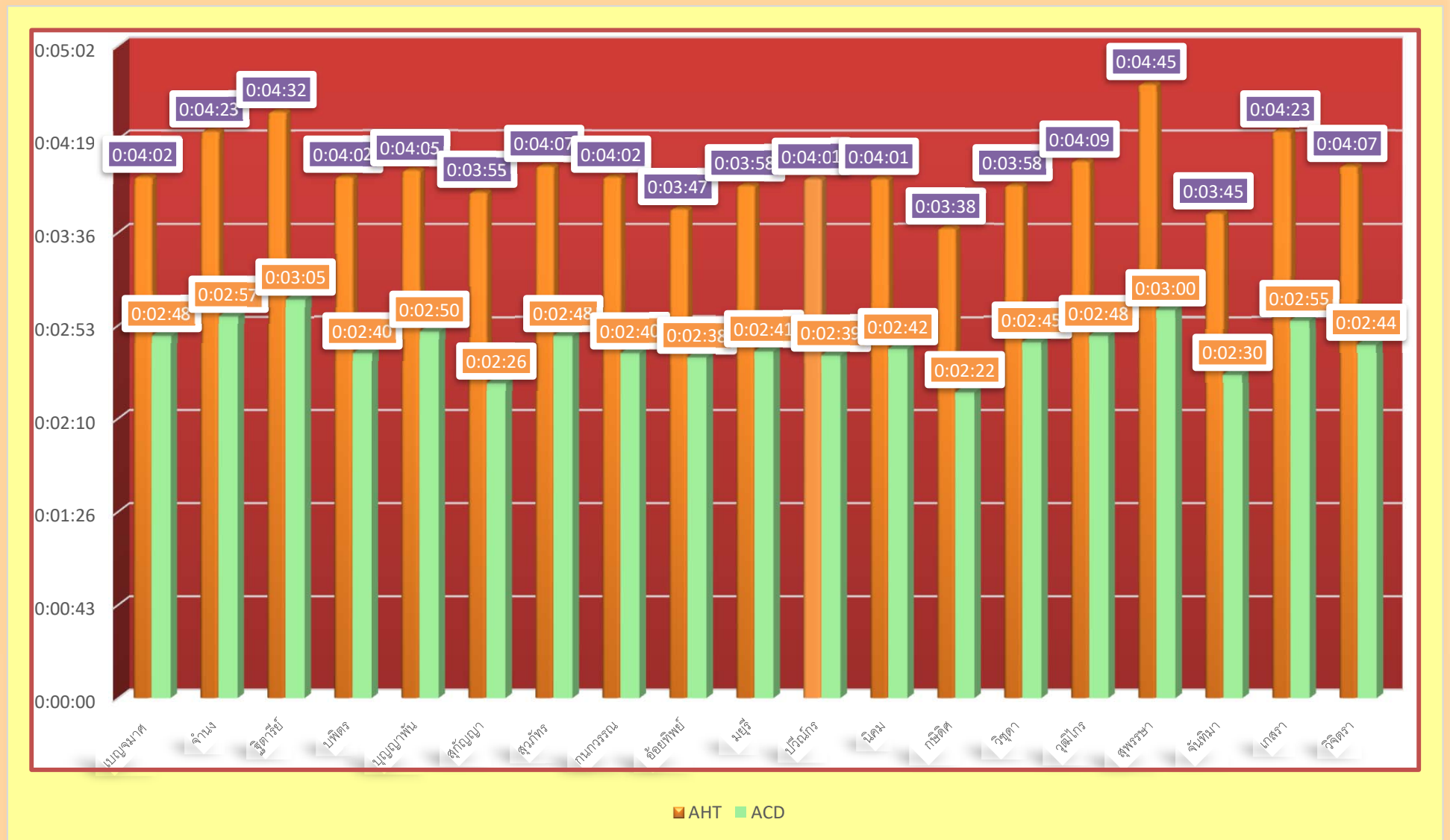
Performance Team

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 วีจิตร	7,945	50(14)	77.43	0:12:18	2:15:41	0:03:37	0:04:02	0:02:48	91	0	0	0.01
จ่านง สงครามภักดี	7,005	44	75.26	0:18:54	1:12:15	8:05:55	0:04:23	0:02:57	19	0	0	1.50
ฐิติกรีย์ เสือเหลือง	5,851	47	75.55	0:09:58	0:14:18	1:14:18	0:04:32	0:03:05	23	0	0	0.19
บพิตร จิตรนิยม แสน	6,776	49	76.99	0:10:18	3:37:09	0:32:56	0:04:02	0:02:40	20	0	0	0.07
บุญญาพันธ์ ธงชัย	7,487	45	78.40	0:11:21	0:36:58	0:10:16	0:04:05	0:02:50	2	0	0	0.02
สกุญญา ไมราศรี	7,238	48	77.74	0:17:46	2:05:37	4:18:15	0:03:55	0:02:26	72	0	0	0.54
ญาณี ลาเทิง	5,918	47	76.92	0:12:57	2:07:41	0:25:52	0:04:07	0:02:48	23	0	0	0.33
กนกวรรณ ทวีชัย	6,488	46	78.46	0:09:10	1:28:09	1:52:48	0:04:02	0:02:40	0	0	0	0.25
อ้อยทิพย์ เจลิมชัย	6,453	52(30)	77.48	0:08:22	1:11:53	0:21:46	0:03:47	0:02:38	30	0	0	0.05
มยุรี กิจรัตน์	6,404	46	78.88	0:10:29	0:54:20	0:07:04	0:03:58	0:02:41	5	0	0	0.02
ปวีธกร ประภรณ์	6,631	47	78.68	0:09:38	3:26:34	1:17:23	0:04:01	0:02:39	6	0	0	0.16

Performance Team

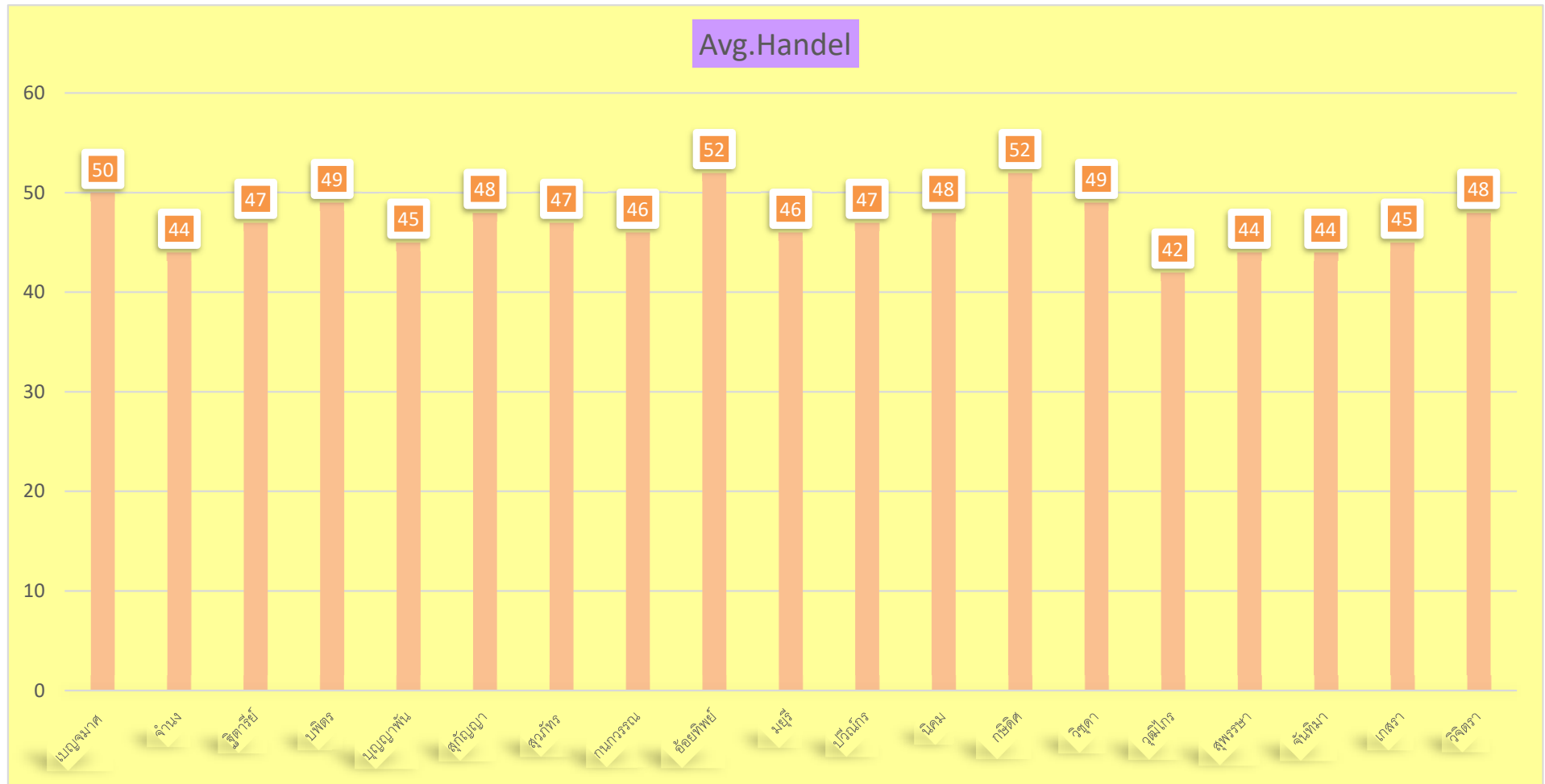
Team Chief	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Avg. Not Meeting : Call (Sec.)
นิคม กิ่งโคกกรวด	9,549	48	77.01	0:18:34	1:42:31	5:50:40	0:04:01	0:02:42	10	2	0	1.27
กษิติศ อย่างธารา	6,221	52(32)	78.77	0:09:18	1:35:18	0:09:15	0:03:38	0:02:22	3	0	0	0.01
วิชุดา จิตต์อาจ	5,129	49(19)	78.3	0:09:46	0:57:27	0:03:30	0:03:58	0:02:45	13	0	0	0.01
วุฒิไกร การสุวรรณ	6,726	42	75.61	0:15:48	5:02:13	7:32:39	0:04:09	0:02:48	60	0	1	2.13
สุพรรณษา นาน่วม	4,046	44	77.97	0:11:52	1:49:58	3:58:26	0:04:45	0:03:00	19	0	0	1.05
จันทิมา สุวรรณโชติ	1,901	44	78.07	0:04:22	0:19:57	0:00:00	0:03:45	0:02:30	3	0	0	0.00
เกสรฯ ช่วงบุญศรี	4,730	45(28)	78.47	0:09:06	1:24:08	0:10:44	0:04:23	0:02:55	43	0	0	0.02
วิจิตรา คล้ายสังข์	6,518	48(39)	77.83	0:16:14	1:10:19	3:36:31	0:04:07	0:02:44	51	0	0	0.45

เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2567



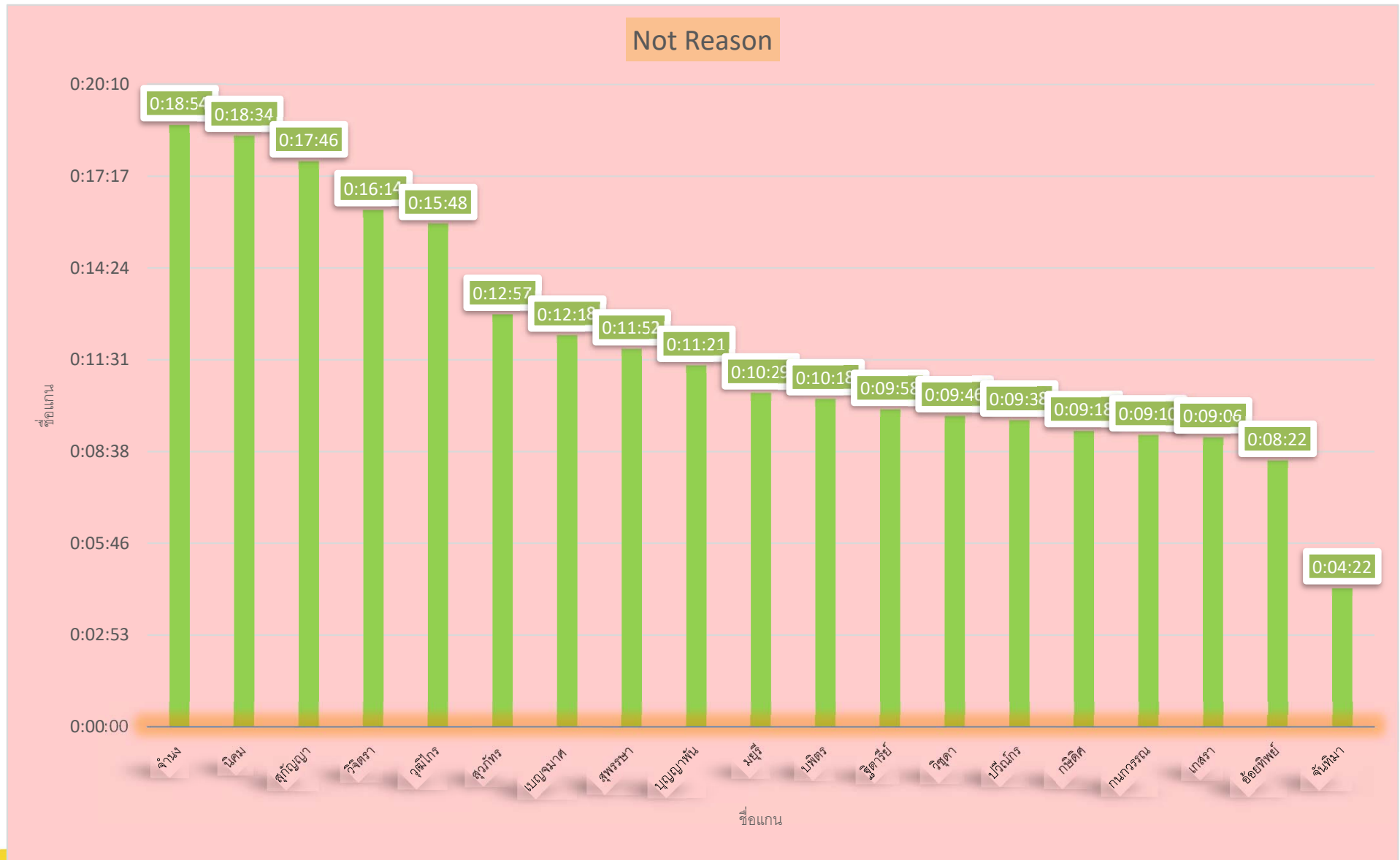
Remark : AHT = 4.05 นาที
 ACD = 2.44 นาที
 Avg. Handle call = 47 สาย : วัน

เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม) วันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2567



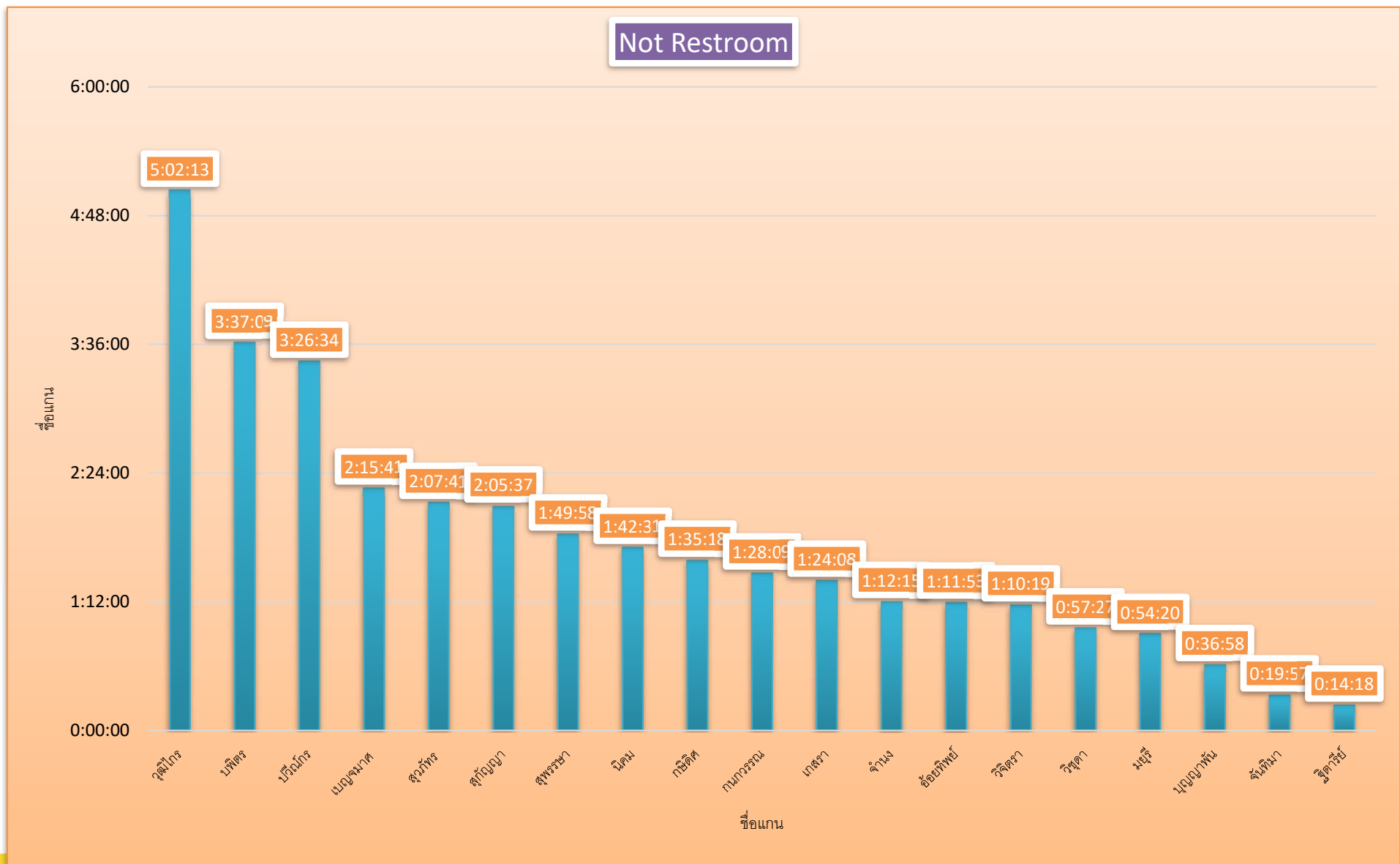
สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 กษิดิศ, อ้อยทิพย์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



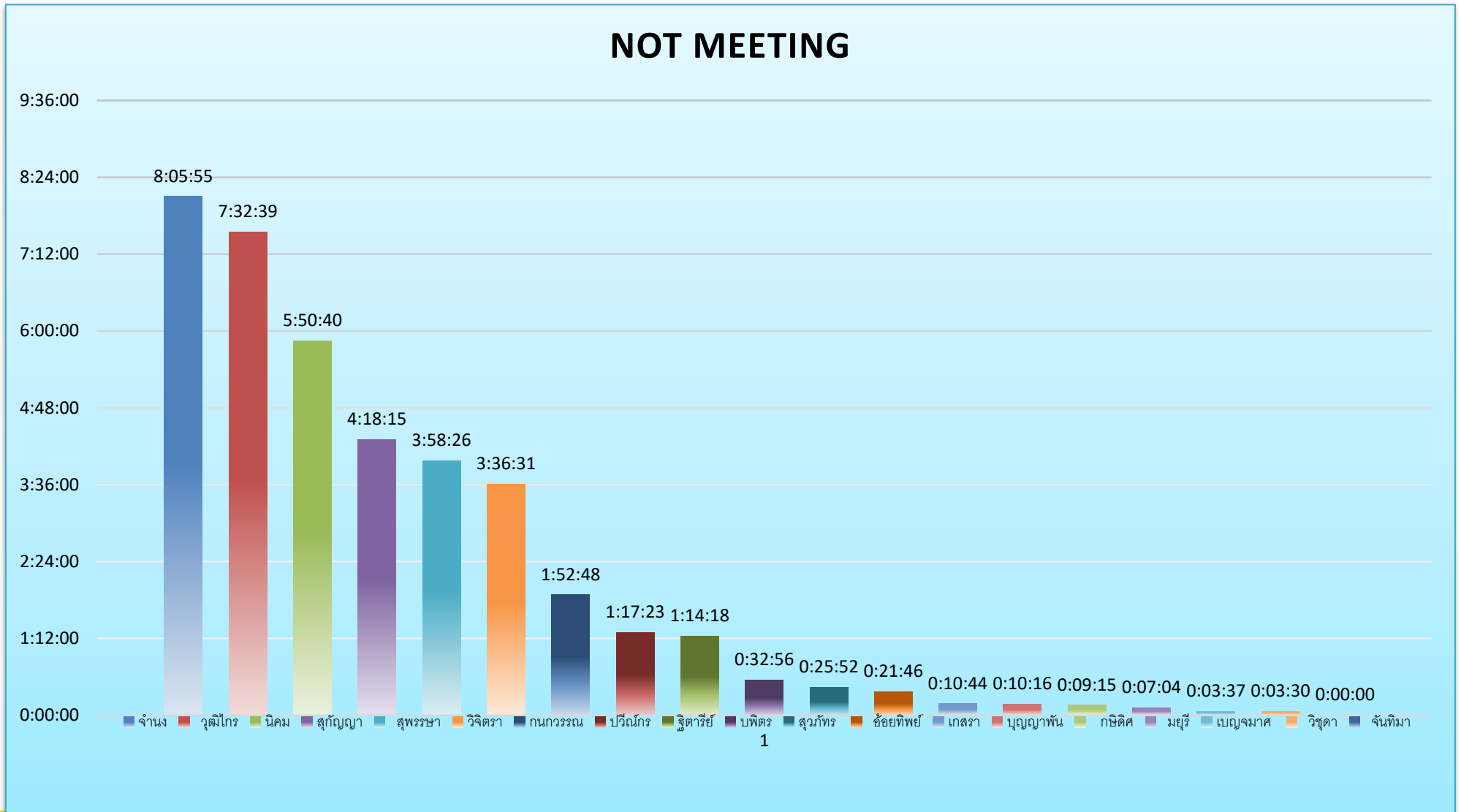
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:10:15 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:39:40 นาที

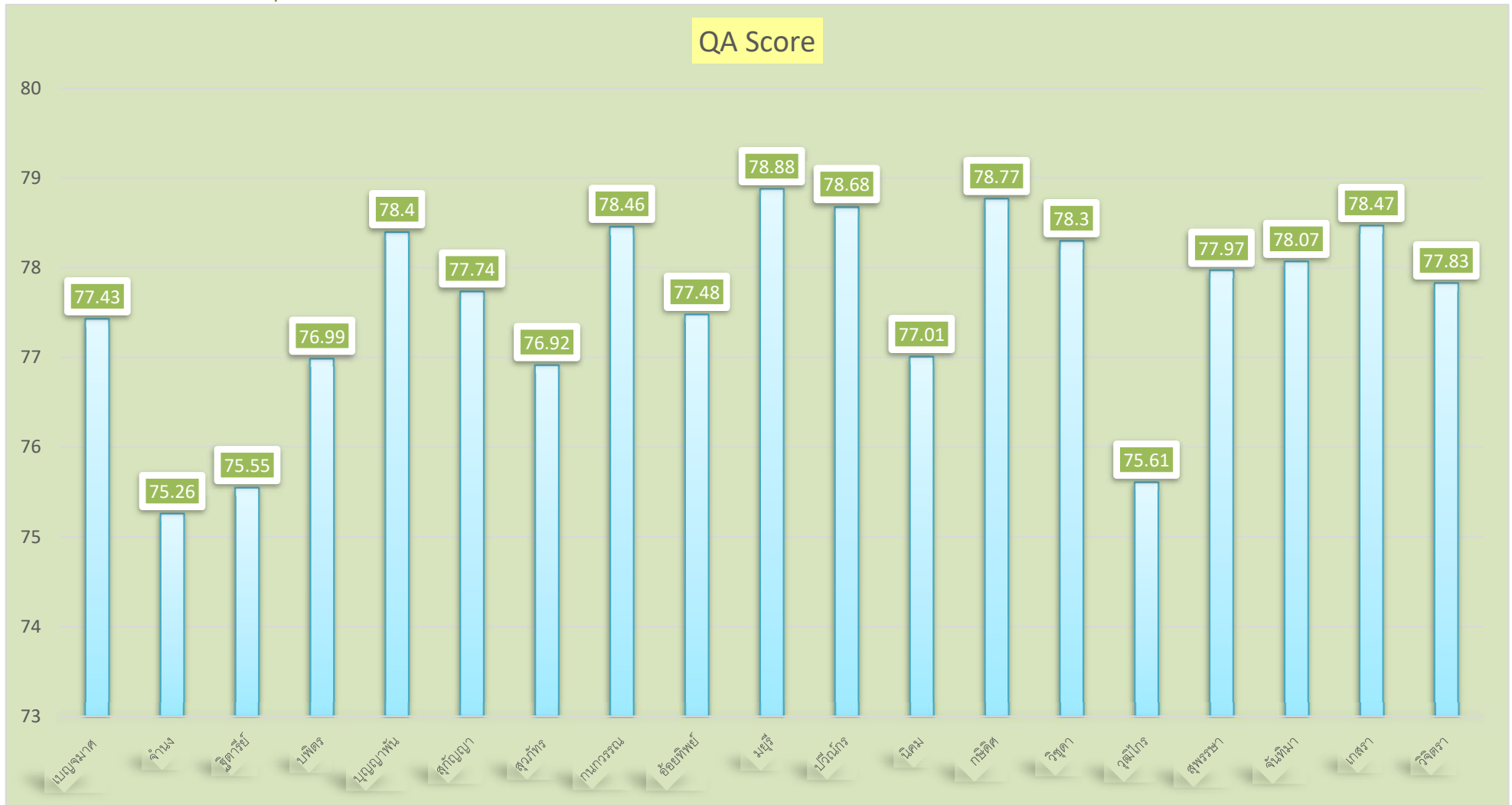
กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 3:01:23 นาที

QA Score

วันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1	ทีม มยุรี	78.88	คะแนน
อันดับที่ 2	ทีม กษิต	78.77	คะแนน
อันดับที่ 3	ทีม ปวีณภร	78.68	คะแนน



Thank You

