

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 2 – 8 กันยายน 2567

MY TEAM



Supervisor

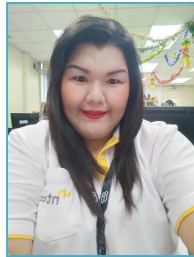
Sup. อัจฉรา



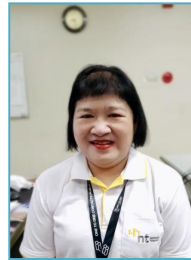
Chief

จันทิมา

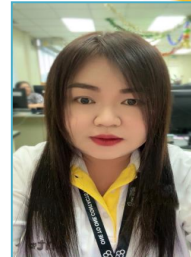
CRM



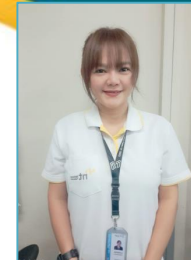
พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา



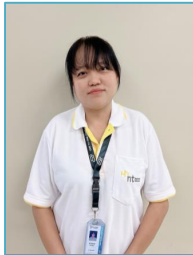
สุขมณฑา



ธีรธำรง

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

Facebook/รับสาย

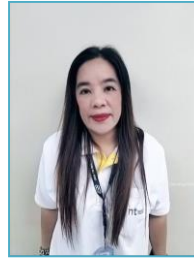


ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นวรัตน์



อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เอกวิทย์

Facebook



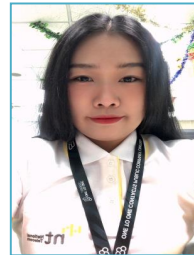
กิตติศักดิ์



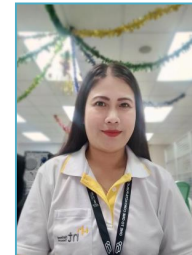
มณฑา



สุรเดช



อารณณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



ดุสิตา

Performance Team วันที่ 2 – 8 กันยายน 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	-	-	-	-	0:00:00	0:00:00	-	-	-	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook // พнг.จ้างรถกลับบ้านดจว. ตั้งแต่วันที่2/9/67-8/9/67
2. ณรงค์ชาฎ โพิธิไทร	72	24	77.81	0:00:09	0:00:00	0:00:00	0:04:04	0:02:20	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สาระวรรณ	73	24	76.38	0:00:10	0:00:00	0:00:00	0:04:55	0:03:25	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เอกวิทย์ พรหมมี	53	27	80.33	0:00:05	0:00:00	0:00:00	0:03:30	0:02:53	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	198	25	78.17	0:00:24	0:00:00	0:00:00	0:04:10	0:02:53	0	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						

กราฟแสดงค่า AHT - ACD ของทีม ระหว่างวันที่ 2 – 8 กันยายน 2567



► ทีม Call Agent



ปิยวรรณ ไพฑูรย์

ID	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK
TOT17110	26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	2 – 8 ก.ย. 67	9 – 15 ก.ย. 67	16 – 22 ก.ย. 67	23 – 29 ก.ย. 67
วันทำงาน	5 วัน	None			
Brief	100 %	None			
SL	None	None			
AB	None	None			
BL	None	None			
VAC	None	None			
จ้าง นร.	1	5			
รับ นร.	2	None			
มาสาย	None	None			
Login Late	None	None			
OT	None	None			
Logon Duration	14:39:17	None			
AHT	0:03:08	None			
ACD	0:02:15	None			
Handled	69	None			
Handled/Day	20	None			
Meeting	None	None			
Off work	None	None			
Reason Not Set	0:00:12	None			
Restroom	None	None			
Summary	0:00:12	0:00:00			



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

ID	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK
TOT17111	26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	2 – 8 ก.ย. 67	9 – 15 ก.ย. 67	16 – 22 ก.ย. 67	23 – 29 ก.ย. 67
วันทำงาน	4 วัน	6 วัน			
Brief	100 %	100 %			
SL	None	None			
AB	None	None			
BL	None	None			
VAC	1	None			
จ้าง นร.	None	None			
รับ นร.	None	2			
มาสาย	None	None			
Login Late	None	None			
OT	2 ชม.	None			
Logon Duration	11:03:07	12:06:23			
AHT	0:04:18	0:04:04			
ACD	0:02:33	0:02:20			
Handled	65	72			
Handled/Day	24	24			
Meeting	None	None			
Off work	None	None			
Reason Not Set	0:00:11	0:00:09			
Restroom	None	None			
Summary	0:00:11	0:00:09			



อาพล สารวรรณ

ID	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK
TOT17112	26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	2 – 8 ก.ย. 67	9 – 15 ก.ย. 67	16 – 22 ก.ย. 67	23 – 29 ก.ย. 67
วันทำงาน	5 วัน	6 วัน			
Brief	100 %	100 %			
SL	None	None			
AB	None	None			
BL	None	None			
VAC	None	None			
จ้าง นร.	None	None			
รับ นร.	None	1			
มาสาย	None	None			
Login Late	None	None			
OT	None	None			
Logon Duration	12:09:19	12:07:41			
AHT	0:04:19	0:04:55			
ACD	0:03:05	0:03:25			
Handled	75	73			
Handled/Day	25	24			
Meeting	None	None			
Off work	None	None			
Reason Not Set	0:00:12	0:00:10			
Restroom	None	None			
Summary	0:00:12	0:00:10			



เอกวิทย์ พรหมมี

ID	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK	WEEK
TOT17018	26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	2 – 8 ก.ย. 67	9 – 15 ก.ย. 67	16 – 22 ก.ย. 67	23 – 29 ก.ย. 67
วันทำงาน	6 วัน	5 วัน			
Brief	100 %	100 %			
SL	None	None			
AB	None	None			
BL	None	None			
VAC	None	None			
จ้าง นร.	None	None			
รับ นร.	None	None			
มาสาย	None	None			
Login Late	None	None			
OT	2 ชม.	None			
Logon Duration	19:37:43	8:02:04			
AHT	0:04:03	0:03:30			
ACD	0:03:20	0:02:53			
Handled	165	53			
Handled/Day	55	27			
Meeting	None	None			
Off work	None	None			
Reason Not Set	0:00:11	0:00:05			
Restroom	None	None			
Summary	0:00:11	0:00:05			

► ทีม Facebook



กิตติศักดิ์ ปาณินท์



มณฑา เปรมพงษ์



สุรเดช จินเจือ



ปิยวรรณ ไพฑูรย์



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

ชื่อ-สกุล	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	268	63	156	155	1	0
2. มณฑา เปรมพงษ์	139	53	122	118	4	0
3. สุรเดช จินเจือ	66	38	226	211	14	1
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	0	0	0	0	0	0
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	40	41	224	218	6	0
Total	513	195	728	702	25	1



กิตติศักดิ์ ปาณินท์

Week	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	272	49	188	187	1	0
2 – 8 ก.ย. 67	268	63	156	155	1	0
9 – 15 ก.ย. 67						
16 – 22 ก.ย. 67						
23 – 29 ก.ย. 67						
Total	540	112	344	342	2	0

Date	Total	Within 5 minutes	Over 5 minutes	Over 30 minutes	Remark
2024-09-02	35	35	0	0	- สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่6/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 09.54น. จนท.1888
2024-09-03	23	23	0	0	assign งานให้เวลา 10.14น. ส่งผลงานให้งานเกินเวลาที่กำหนด
2024-09-04	15	15	0	0	
2024-09-05	14	14	0	0	
2024-09-06	29	28	1	0	
2024-09-07	40	40	0	0	
รวม	156	155	1	0	



มณฑา เปรมพงษ์

Week	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	178	48	120	117	2	1
2 – 8 ก.ย. 67	139	53	122	118	4	0
9 – 15 ก.ย. 67						
16 – 22 ก.ย. 67						
23 – 29 ก.ย. 67						
Total	317	101	242	235	6	1

Date	Total	Within 5 minutes	Over 5 minutes	Over 30 minutes	Remark
2024-09-03	28	28	0	0	- สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่4/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 10.35น. ระบบ assign
2024-09-04	22	20	2	0	งานให้เวลา 10.37น. // วันที่8/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 10.18น. จนท.1888 assignงานให้เวลา 10.25น. และอีกเคส
2024-09-05	16	16	0	0	ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 14.10น. จนท.1888 assignงานให้เวลา 14.16น. ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด
2024-09-08	56	54	2	0	
รวม	122	118	4	0	



สุรเดช จินเจือ

Week	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	97	36	255	244	10	1
2 – 8 ก.ย. 67	66	38	226	211	14	1
9 – 15 ก.ย. 67						
16 – 22 ก.ย. 67						
23 – 29 ก.ย. 67						
Total	163	74	481	455	24	2

Date	Total	Within 5 minutes	Over 5 minutes	Over 30 minutes	Remark
2024-09-02	107	97	10	0	- วันที่2/9/67 , 4/9/67 , 5/9/67 รับนร.ปียวรรณ กะ12.00-21.00น.
2024-09-03	19	17	2	0	- สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่2/9/67 ช่วงเวลา17.00-18.30น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาต่อ
2024-09-04	34	33	1	0	เนื่อง สอบถามยอดค้างชำระ , x11 และแจ้งเสีย // วันที่3/9/67 ช่วงเวลา 21.00-22.30น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายเคส
2024-09-05	35	35	0	0	สอบถามยอดค่าบริการ , แจ้งต่อสาย และแจ้งเสีย // วันที่4/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 22.36น. จนท.1888 assign งาน
2024-09-07	19	18	1	0	ให้เวลา 22.46น. // วันที่7/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา21.15น. จนท.1888 assignงานให้เวลา 21.29น. // วันที่8/9/67
2024-09-08	12	11	0	1	ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 00.48น. จนท.1888 assignงานให้เวลา 01.31น. ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด
รวม	226	211	14	1	



ปิยวรรณ ไพฑูรย์

Week	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	36	38	229	219	10	0
2 – 8 ก.ย. 67	0	0	0	0	0	0
9 – 15 ก.ย. 67						
16 – 22 ก.ย. 67						
23 – 29 ก.ย. 67						
Total	36	38	229	219	10	0

Date	Total	Within 5 minutes	Over 5 minutes	Over 30 minutes	Remark
					- วันที่ 2/9/67 – 8/9/67 หยุดยาว เนื่องจากกลับบ้านต่างจังหวัด
					- วันที่ 2/9/67 , 4/9/67 , 5/9/67 จ้างนร.สุรเดช กะ 12.00-21.00น.
					- วันที่ 6/9/67 , 7/9/67 จ้างนร.ณรงค์ชาญ กะ 12.00-21.00น.
รวม					



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

Week	ยอดเปลี่ยน กองงาน	web tell 1177	จำนวนงาน ทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	45	59	195	194	1	0
2 – 8 ก.ย. 67	40	41	224	218	6	0
9 – 15 ก.ย. 67						
16 – 22 ก.ย. 67						
23 – 29 ก.ย. 67						
Total	85	100	419	412	7	0

Date	Total	Within 5 minutes	Over 5 minutes	Over 30 minutes	Remark
2024-09-03	17	17	0	0	- วันที่6/9/67 . 7/9/67 รับนร.ปียววรรณ กะ12.00-21.00น.
2024-09-04	16	16	0	0	- สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่6/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา15.32น. ติดทำหน้ากอง
2024-09-05	24	24	0	0	งานรวม และเป็นชาวต่างชาติ หาข้อมูลแปลภาษาในweb google // วันที่7/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา00.36น. จนท.
2024-09-06	49	48	1	0	1888 assignงานให้เวลา 01.01น. และช่วงเวลา20.29น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายเคส // วันที่8/9/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา
2024-09-07	65	62	3	0	เวลา 12.39น. จนท.1888 assignงานให้เวลา 12.55น. และอีกเคส ระบบassign งานให้ก่อนเวลางาน 16.55น. ส่งผลให้
2024-09-08	53	51	2	0	งานเกินเวลาที่กำหนด
รวม	224	218	6	0	



ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



อาพล สารวรรณ



เอกวิทย์ พรหมมี

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1	ไอรินทร์ สายจันทร์	85	92	177	126	129	255	432	32 ชม.
2	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	76	84	160	151	86	237	397	36 ชม.
3	อาพล สารวรรณ	18	102	120	22	102	124	244	32 ชม.
4	เอกวิทย์ พรหมมี	9	154	163	0	117	117	280	32 ชม.
Total		<u>188</u>	<u>432</u>	<u>620</u>	<u>299</u>	<u>434</u>	<u>733</u>	<u>1353</u>	<u>132 ชม.</u>



ไอรินทร์ สายจันทร์

Week	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	206	224	430	267	220	487	917	40 ชม.
2 – 8 ก.ย. 67	85	92	177	126	129	255	432	32 ชม.
9 – 15 ก.ย. 67								
16 – 22 ก.ย. 67								
23 – 29 ก.ย. 67								
Total	291	316	607	393	349	742	1349	72 ชม.

หมายเหตุ: วันที่6/9/67 จ้างนร.อาพล กะ08.00-17.00น.



ดุสิตา ชิพประเสริฐ

Week	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	265	325	590	551	326	877	1,467	40 ชม.
2 – 8 ก.ย. 67	76	84	160	151	86	237	397	36 ชม.
9 – 15 ก.ย. 67								
16 – 22 ก.ย. 67								
23 – 29 ก.ย. 67								
Total	341	409	750	702	412	1114	1864	76 ชม.

หมายเหตุ: วันที่2/9/67 จ้างนร.จุไรรัตน์ เวลา12.00-16.00น. , จ้างนร.จินตนา เวลา17.00-21.00น. // วันที่7/9/67 รับนร.อาพล เวลา17.00-21.00น.



อาพล สารวรรณ

Week	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	0	377	377	0	349	349	726	28 ชม.
2 – 8 ก.ย. 67	18	102	120	22	102	124	244	32 ชม.
9 – 15 ก.ย. 67								
16 – 22 ก.ย. 67								
23 – 29 ก.ย. 67								
Total	18	479	497	22	451	473	970	60 ชม.

หมายเหตุ: วันที่6/9/67 รับนร.ไอรินทร์ กะ08.00-17.00น. // วันที่7/9/67 จ้างนร.ดุสิตา เวลา17.00-21.00น.



เอกวิทย์ พรหมมี

Week	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	0	0	0	0	0	0	0	-
2 – 8 ก.ย. 67	9	154	163	0	117	117	280	32 ชม.
9 – 15 ก.ย. 67								
16 – 22 ก.ย. 67								
23 – 29 ก.ย. 67								
Total	9	154	163	0	117	117	280	32 ชม.

หมายเหตุ: วันที่2/9/67 – 04/09/67 ใช้scoms ไอรินทร์ เนื่องจากscomsของพนง.ยังเป็นagent ไม่สามารถคินงานและปิดงานได้

▶ ทีม Monitor



นาวรัตน์ แหลมประเสริฐ

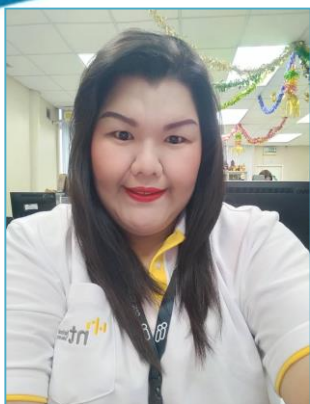
นาวรัตน์ แหลมประเสริฐ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	109	40 ชม.
2 – 8 ก.ย. 67	95	40 ชม.
9 – 15 ก.ย. 67		
16 – 22 ก.ย. 67		
23 – 29 ก.ย. 67		
Total	204	80 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	



อรทัย คุระกิจ

อรทัย คุระกิจ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	81	40 ชม.
2 – 8 ก.ย. 67	103	40 ชม.
9 – 15 ก.ย. 67		
16 – 22 ก.ย. 67		
23 – 29 ก.ย. 67		
Total	184	80 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	

▶ ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ร้องเรียนอุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานแจ้งเหตุเสีย	ร้องเรียนพนักงาน1177	เหตุด่วน	งานApprove	คืบงาน/ตามงาน	รวม
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	149	4	7	1	0	31	94	286
2 – 8 ก.ย. 67	143	3	5	4	1	32	119	307
9 – 15 ก.ย. 67								
16 – 22 ก.ย. 67								
23 – 29 ก.ย. 67								
Total	<u>292</u>	<u>7</u>	<u>12</u>	<u>5</u>	<u>1</u>	<u>63</u>	<u>213</u>	<u>593</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ร้องเรียนอุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานแจ้งเหตุเสีย	เหตุด่วน	สร้างงาน Fondue	งานApprove	คืบงาน/ตามงาน	รวม
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	71	1	2	1	2	8	115	200
2 – 8 ก.ย. 67	88	0	0	1	1	8	141	239
9 – 15 ก.ย. 67								
16 – 22 ก.ย. 67								
23 – 29 ก.ย. 67								
Total	<u>159</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>16</u>	<u>256</u>	<u>439</u>

หมายเหตุ: วันที่2/9/67 รับนร.ดุสิตา เวลา17.00-21.00น.



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	Approve	รวม
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	2	304	758	1064
2 – 8 ก.ย. 67	15	227	830	1072
9 – 15 ก.ย. 67				
16 – 22 ก.ย. 67				
23 – 29 ก.ย. 67				
Total	<u>17</u>	<u>531</u>	<u>1588</u>	<u>2136</u>



สุนันทา คำภูเมือง

Week	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	รวม
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	107	13	87	207
2 – 8 ก.ย. 67	91	18	85	194
9 – 15 ก.ย. 67				
16 – 22 ก.ย. 67				
23 – 29 ก.ย. 67				
Total	<u>198</u>	<u>31</u>	<u>172</u>	<u>401</u>

Week	SCOMS	จ่ายงาน SCOMS	ติดตามงาน SCOMS	แก้ไขงาน SCOMS	ปิดงาน SCOMS	Recheck	CRM	ติดตามงาน CRM	ปิดงาน CRM	Total
26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	71	0	1	0	1	1	101	0	0	175
2 – 8 ก.ย. 67	90	0	14	1	0	0	121	0	0	226
9 – 15 ก.ย. 67										
16 – 22 ก.ย. 67										
23 – 29 ก.ย. 67										
Total	161	0	15	1	1	1	222	0	0	401



ธีรฉำรง โฟธิสุนทร

ผู้ช่วย Chief และงานอาคาร

งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย	
Date	งานที่ได้รับ
3/9/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 14.00-16.00น., ติดเครื่อง Generator 16.30น.
4/9/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 09.00-16.00น.
6/9/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 09.00-12.00น.

คะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ก.ย. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 26 ส.ค. – 1 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 2 – 8 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 9 – 15 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 16 – 22 ก.ย. 67	คะแนน WEEK 23 – 29 ก.ย. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-			
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-			
อาพล สาระวรรณ	-	-			
เอกวิทย์ พรหมมี	-	-			



THANK YOU