



รายงานผลการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์
(9-15 ก.ย.67)
Supervisor NT

TEAM Sup.สั่งสรรค์



บพิตร
CHIEF



อภิวัฒน์



ชินดนัย



สรายุค



เนตรชนก



พรปรีดิ์



ชวดาพร



วารังคณา

Agenda

- รายงานผลการปฏิบัติงาน

- เปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงาน

- แนวทางแก้ไขและแผนการพัฒนาคุณภาพ

Resolution

วัตถุประสงค์

- สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน
- ความคมคุณภาพในการรับสายให้อยู่ในมาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด
- ให้นักงานเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้พร้อมปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น
- เสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติในการดูแลพนักงานในทีม

- สร้างความสัมพันธ์น้องๆ ในทีม
- สุ่มฟังตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการพนักงานในทีม
- ทำการฟังไฟล์เสียงเพื่อเปรียบเทียบ
- ชี้แจงทำความเข้าใจ ความคมค่าต่างๆให้อยู่ตามเป้าหมายของทีมที่มีการตั้งเป้าหมายไว้
- เพิ่มเติมความรู้ข้อมูล Web Service และ เทคนิคด้านต่างๆ

ผลการดำเนินการ

- น้องๆทำความรู้จักกันมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
- พนักงานหลายคนมีการปรับปรุงดีขึ้น แต่ ยังพบสิ่งที่ต้องปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น และ นำเสียงการให้บริการ
- พนักงานมีความเข้าใจและมีความตั้งใจเพื่อจะทำให้ได้ตามที่ทีมกำหนด แต่ยังคงต้องปรับปรุงในบางค่า
- น้องๆในทีมมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ลดโอกาสผิดพลาด

การดำเนินการ

- ได้มีการพบปะกันพูดคุยนอกเวลางาน
- โดยมีการเลี้ยงอาหารและจับของรางวัลในช่วงเทศกาลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
- ได้มีการเข้าไป แนะนำ กรณีปัญหาที่พบ ในช่วงเวลาสายว่างในแต่ละวัน
- ทำการส่งไฟล์เสียงให้พนักงานในทีมช่วยกันฟังและทำการเปรียบเทียบเพื่อนำมาปรับปรุง
- ได้มีการเข้าไปแนะนำวิธีชี้แจงทำความเข้าใจ และ ทำการเปรียบเทียบค่าต่างๆ
- จะมีการเข้าไปพูดคุยในช่วงเวลาว่างในแต่ละวันเพื่อคอยเพื่อความรู้อะไรและเทคนิคต่างๆให้

พนักงานที่ได้รับการฉีดวัคซีน Covid19



Ch.บพิตร
4 เข็ม 



อภิวัฒน์
4 เข็ม 



ชินดนัย
4 เข็ม 



สราวุธ
4 เข็ม 



เนตรชนก
4 เข็ม 



พรปวีณ์
4 เข็ม 

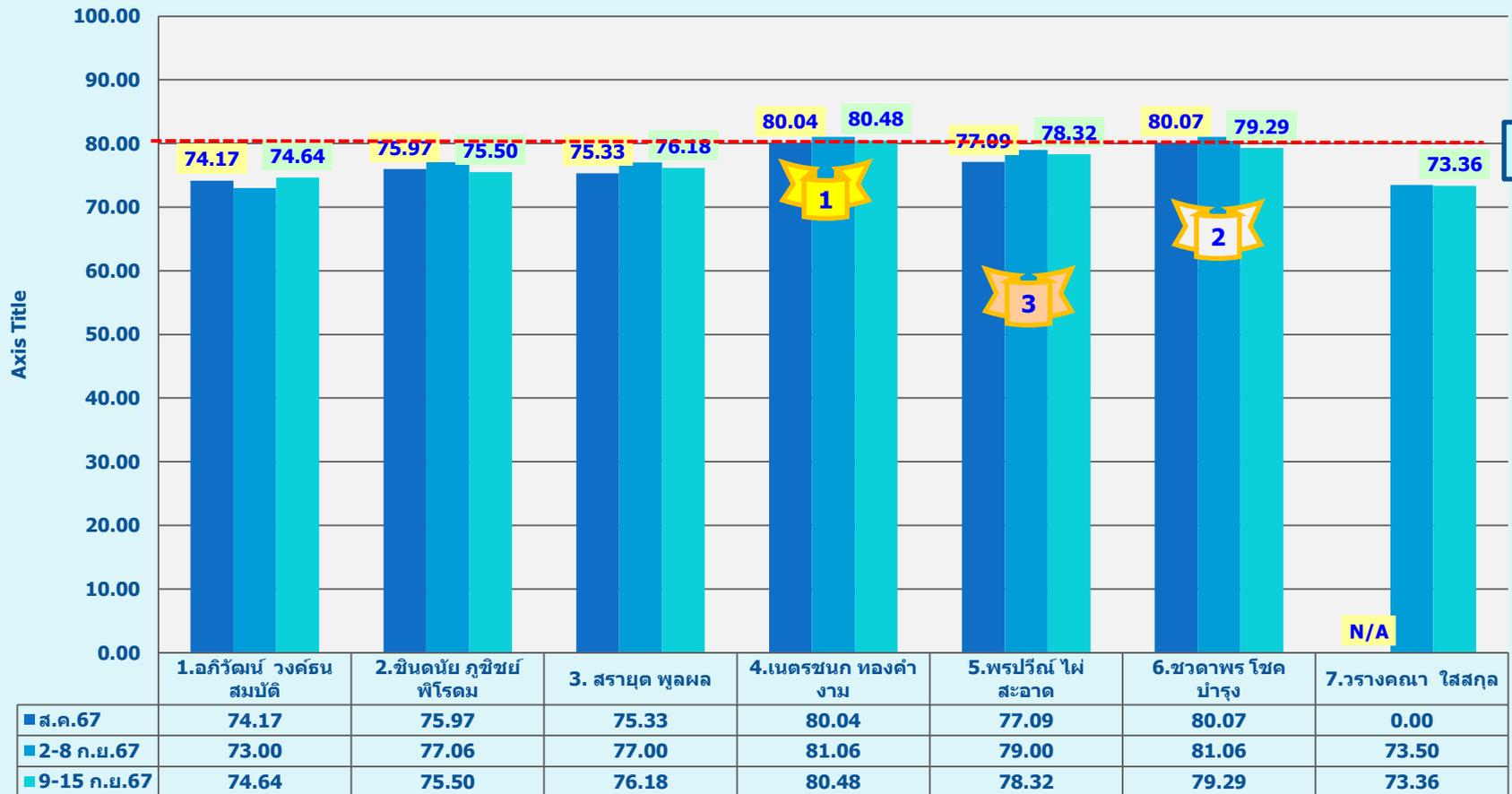


ชวดาพร
3 เข็ม 



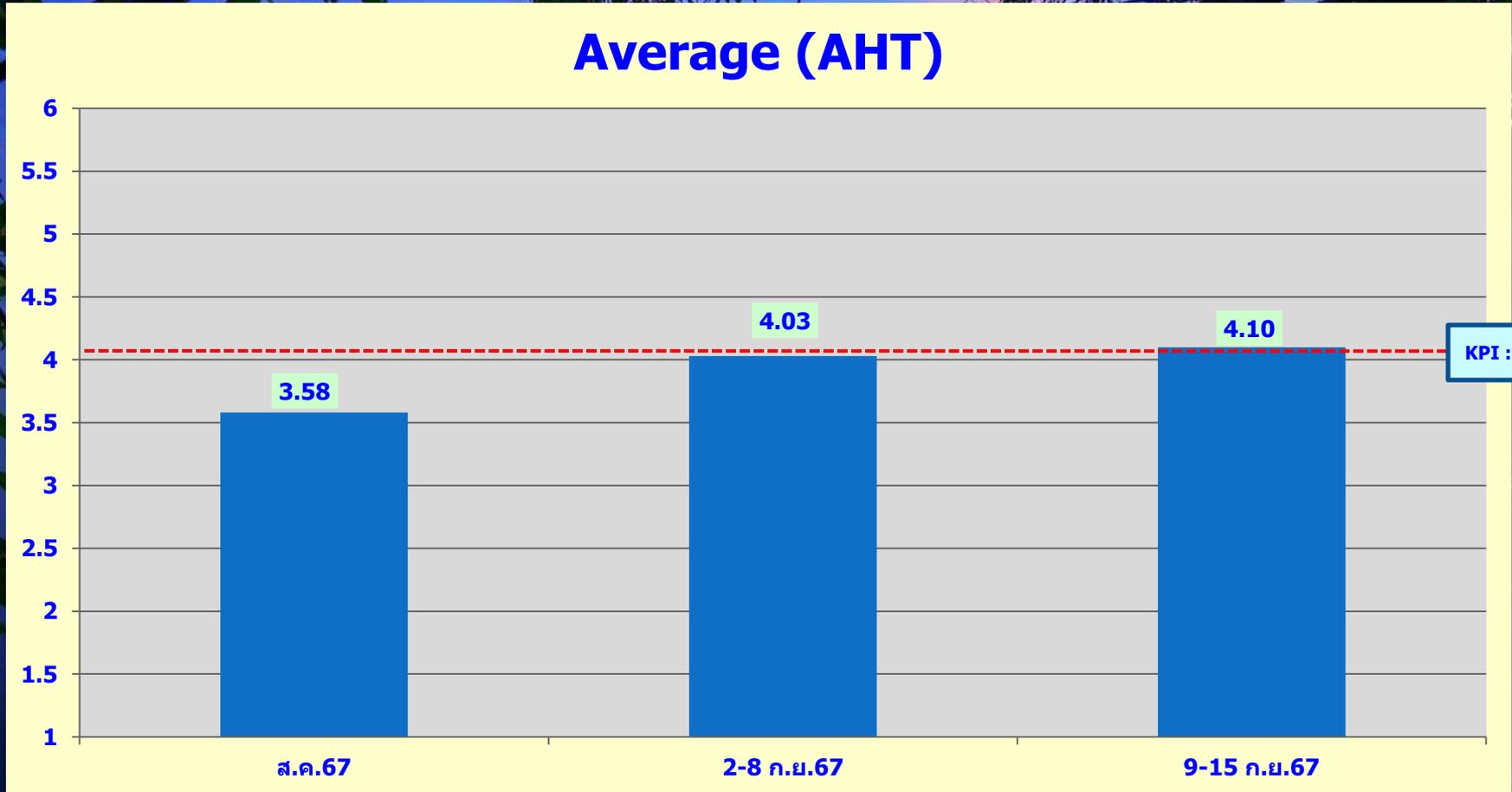
วรางคณา
3 เข็ม 

กราฟเปรียบเทียบ QA Score



KPI : 80

กราฟเปรียบเทียบ Team Average AHT



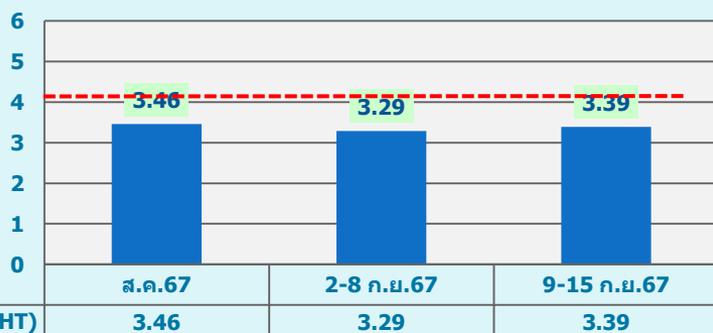
คะแนน Monitor พนักงานคะแนนต่ำกว่า 70 ประจำเดือน ก.ย.67

ชื่อ - สกุล	ผลคะแนน week 1	ผลคะแนน week 2	ผลคะแนน week 3	ผลคะแนน week 4	ผลคะแนน week 5	หมายเหตุ
1.อภิวัฒน์ วงศ์ธนสมบัติ	69 (3/09/67)	-				กล่าวทักทาย พักสายและกล่าวจบสนทนาได้ครบถ้วนตามสคริป พักสายนานเกินเวลาที่กำหนด ตอบรับเร็วรีบพูดเกินไป น้ำเสียงค่อนข้างห้วนแข็ง การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆขัดๆ จังหวะการพูดเร็วและรวมคำบ่อย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการและกันเองกับลูกค้า การแจ้งข้อมูลไม่รวดเร็ว บันทึกข้อมูลถูกต้องตามขั้นตอน
2.ชินดนัย ภูษิษย์พิโรดม	-	-				N/A
3. สรายุต พูลผล	-	-				N/A
4.เนตรชนก ทองคำงาม	-	-				N/A
5.พรปรีดิ์ ไผ่สะอาด	-	-				N/A
6.ชวดาพร โชคบำรุง	-	-				N/A
7.วรางคณา ใสสกุล	-	67.5 (11/9/67)				สอบถามชื่อลูกค้าไม่ทวนชื่อ พักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน โอนสายประเมินความพึงพอใจครบถ้วน น้ำเสียงปกติ จังหวะสนทนา รัวเร็ว รวบคำ การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ขัดๆ บางช่วง ดัดคำฟุ่มเฟือย เช่น ฮ้อ บันทึกงาน ควรหมายเหตุเพิ่มเติมให้ลูกค้าใช้งานกับกล่องวงจรปิด



จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR : 1	Event จ้าง ราย 2 ชม. ขอเข้าห้องน้ำส่ง น้ำมูก(ไม่สบาย)
กลางวัน	กลางคืน	
ชมเชย	Date	

อภิวัดณ์(AHT)



อภิวัดณ์ วงค์ชนสมบัตติ	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี
		1 (วาจา)	10/07/67

อภิวัดณ์ วงค์ชนสมบัตติ	Week 1	Week 2
17095	Week 1	Week 2
Log late	2	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	280	324
Logon Duration	39:03:48	38:06:25
AHT	0:03:29	0:03:39
เฉลี่ยจำนวนสาย	47	55
ACD	0:02:13	0:02:23
Monitor	73.00	74.64
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:24	0:00:24
Restroom	0:26:07	0:14:39
รวม	0:26:31	0:15:03
Short call Time	none	none



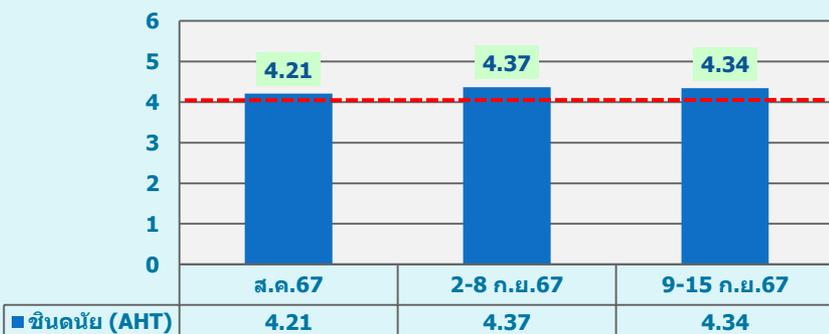
APIWAT WONGTANASOMBAT	Toilet=104	2024-09-09 09	0:07:26				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. อ้อยทิพย์
	Toilet=104	2024-09-09 10	0:03:47				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2024-09-12 09	0:03:26				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร





จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
4 วัน : 26 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event ระบบค้าย้ายเครื่อง รับ นร.2 วัน จ้าง นร.1 วัน VAC 1 วัน
กลางวัน	กลางคืน	
ชมเชย	Date	

ชนิดนัย (AHT)



ชนิดนัย ภูษิษย์พิโรดม	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ชนิดนัย ภูษิษย์พิโรดม	Week 1	Week 2
17054	Week 1	Week 2
Log late	4	3
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	7
Handled	356	269
Logon Duration	52:04:11	38:58:45
AHT	0:04:37	0:04:34
เฉลี่ยจำนวนสาย	45	45
ACD	0:03:01	0:02:56
Monitor	77.06	75.50
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:27	0:00:25
Restroom	0:13:12	0:09:03
รวม	0:13:39	0:09:28
Short call Time	none	none



CHINDANAI PHUCHITPHIRODOM	Toilet=104	2024-09-09 12	0:02:54				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. วุฒิไกร
	Toilet=104	2024-09-10 14	0:03:06				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. สุพรรณษา
	Toilet=104	2024-09-10 17	0:03:03				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. เกสรฯ





จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event
กลางวัน	กลางคืน	
	19	
ชมเชย	Date	

สรายุด(AHT)



สรายุด พูลผล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

สรายุด พูลผล	Week 1	Week 2
17040	Week 1	Week 2
Log late	1	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	79	116
Logon Duration	39:01:04	39:36:13
AHT	0:03:59	0:04:20
เฉลี่ยจำนวนสาย	13	19
ACD	0:02:38	0:02:56
Monitor	77.00	76.18
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:47	0:00:23
Restroom	0:01:52	0:10:42
รวม	0:02:39	0:11:05
Short call Time	none	none



SARAYUT PHUNPHON	Toilet=104	2024-09-09 22	0:00:03				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. จ่านง
	Toilet=104	2024-09-12 20	0:05:19				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. จ่านง
	Toilet=104	2024-09-12 22	0:05:17				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. จ่านง
	Toilet=104	2024-09-13 02	0:00:03				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. จ่านง

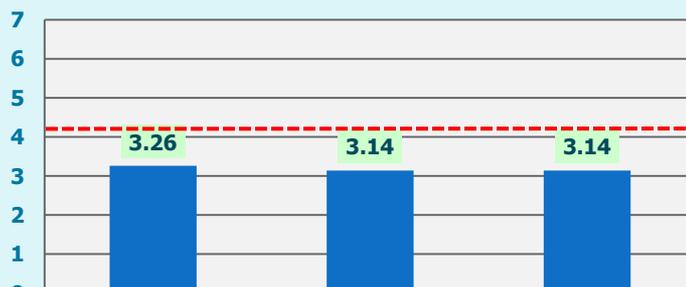




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR : 1	Event ย้ายเครื่อง รับ ราย 2 ชม. Login ไม่ได้ เครื่องค้าง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

เนตรชนก (AHT)



■ เนตรชนก (AHT)	3.26	3.14	3.14
	ส.ค.67	2-8 ก.ย.67	9-15 ก.ย.67

เนตรชนก ทองคำงาม	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

เนตรชนก ทองคำงาม		
17103	Week 1	Week 2
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	422	409
Logon Duration	49:09:02	43:07:03
AHT	0:03:14	0:03:14
เฉลี่ยจำนวนสาย	56	62
ACD	0:02:05	0:02:03
Monitor	81.06	80.48
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:29	0:00:21
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:00:29	0:00:21
Short call Time	none	none



**NEDCHANOK
THONGKHAMNGAM**

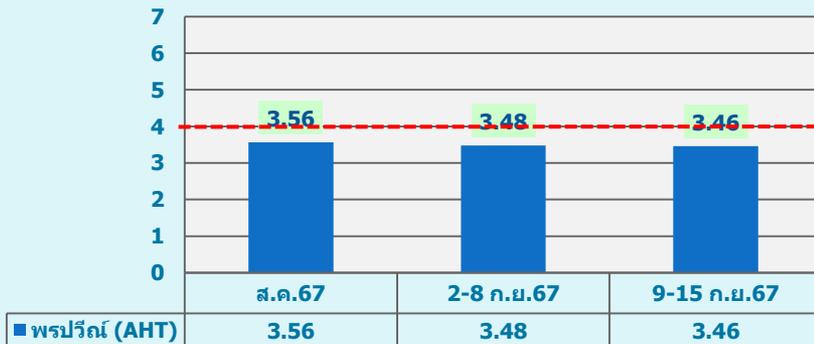




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
5 วัน : 32.5 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event รับ นร.3 วัน จ้าง นร. 1 วัน จ้าง ราย 2 ชม. ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

พรปรวิณ์ (AHT)



พรปรวิณ์ ไฟสะอาด	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

พรปรวิณ์ ไฟสะอาด		
17132	Week 1	Week 2
Log late	2	1
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	341	489
Logon Duration	53:30:21	57:17:39
AHT	0:03:48	0:03:46
เฉลี่ยจำนวนสาย	42	56
ACD	0:02:25	0:02:23
Monitor	79.00	78.32
Meeting	0:05:39	0:02:29
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:27	0:00:31
Restroom	0:09:41	0:39:04
รวม	0:15:47	0:42:04
Short call Time	none	none



PORNPAVEE PAISA-ARD	Meeting=106	2024-09-10 10	0:02:29			
	Toilet=104	2024-09-09 19	0:07:49			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.กนกวรรณ
	Toilet=104	2024-09-10 17	0:04:49			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.นิคม
	Toilet=104	2024-09-11 10	0:10:25			(ห้องเสีย)เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. นิคม
	Toilet=104	2024-09-11 11	0:10:54			(ห้องเสีย)เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.สุติดารีย์
	Toilet=104	2024-09-12 14	0:02:42			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2024-09-13 10	0:02:25			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร





จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
5 วัน : 32.5 ชม.	พิเศษ : TOR : 1	Event จ้าง นร.1 วัน ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

ชวดาพร (AHT)



ชวดาพร โชคบำรุง	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ชวดาพร โชคบำรุง		
17140	Week 1	Week 2
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	319	277
Logon Duration	42:17:40	33:46:25
AHT	0:03:59	0:03:57
เฉลี่ยจำนวนสาย	49	54
ACD	0:02:49	0:02:48
Monitor	81.06	79.29
Meeting	0:02:15	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:37	0:00:43
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:02:52	0:00:43
Short call Time	none	none



**CHAVADAPORN
CHOKBUMRUNG**

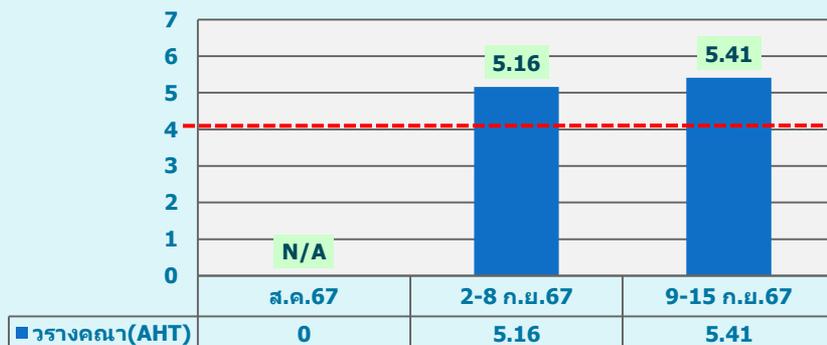




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event จ้าง ราย 2 ชม. NEW Agent

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

รายงาน(AHT)



รายงาน ไสสกุล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

รายงาน ไสสกุล		
17069	Week 1	Week 2
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	217	241
Logon Duration	37:16:53	37:43:05
AHT	0:05:16	0:05:41
เฉลี่ยจำนวนสาย	38	42
ACD	0:02:48	0:03:12
Monitor	73.50	73.36
Meeting	2:53:13	0:53:43
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:01:33	0:00:57
Restroom	0:11:01	0:07:07
รวม	3:05:47	1:01:47
Short call Time	none	none



WARANGKANA SAISAKUN	Meeting=106	2024-09-09 09	0:16:51			NEW Agent
	Meeting=106	2024-09-09 11	0:03:26			
	Meeting=106	2024-09-09 12	0:04:42			
	Meeting=106	2024-09-12 14	0:02:15			
	Meeting=106	2024-09-12 15	0:09:55			
	Meeting=106	2024-09-13 08	0:02:23			
	Meeting=106	2024-09-13 09	0:06:40			
	Meeting=106	2024-09-13 10	0:02:56			
	Meeting=106	2024-09-13 11	0:04:35			
	Toilet=104	2024-09-13 15	0:02:39			
	Toilet=104	2024-09-15 11	0:04:28			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.กษิตศ



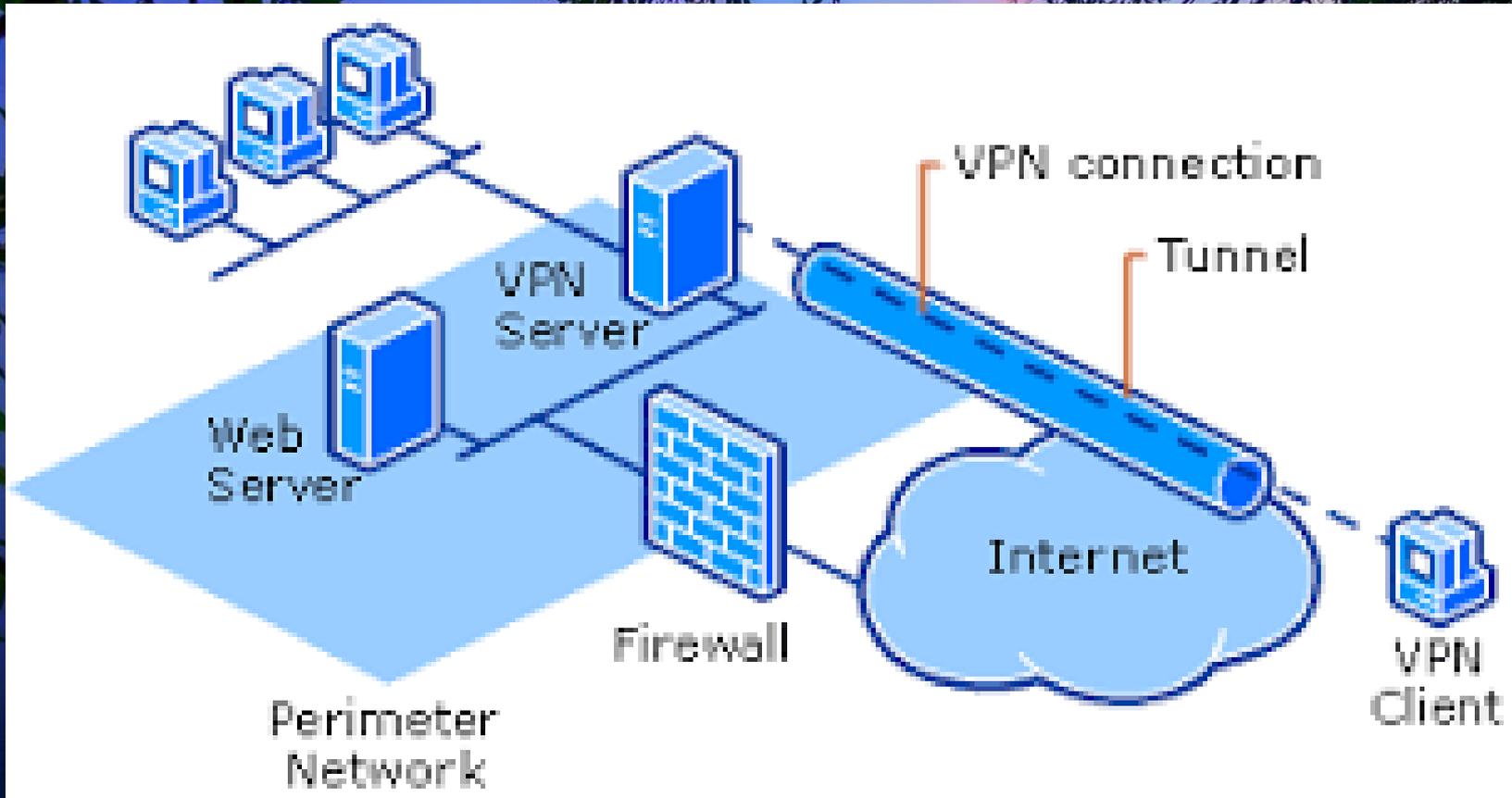
Performance Team (9-15 ก.ย.67)

Chief บพิตร จิตรนิยมแสน

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not ready reason	Not ready restroom	Not ready Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1.อภิวัฒน์ วงศ์ธนสมบัติ	324	55	74.64	0:00:24	0:14:39	0:00:00	0:03:39	0:02:23	0			
2.ชินดนัย ภูษิษย์พิโรดม	269	45	75.50	0:00:25	0:09:03	0:00:00	0:04:34	0:02:56	3			VAC 1 วัน Late 7 นาที
3. สราวุธ พูลผล	116	19	76.18	0:00:23	0:10:42	0:00:00	0:04:20	0:02:56	0			กะดึก 19 Call
4.เนตรชนก ทองคำงาม	409	62	80.48	0:00:21	0:00:00	0:00:00	0:03:14	0:02:03	0			
5.พรปวีร์ ไฟสะอาด	489	56	78.32	0:00:31	0:39:04	0:02:29	0:03:46	0:02:23	1			
6.ชวดาพร โชคบำรุง	277	54	79.29	0:00:43	0:00:00	0:00:00	0:03:57	0:02:48	0			
7.วรางคณา ไสสกุล	241	42	73.36	0:00:57	0:07:07	0:53:43	0:05:41	0:03:12	0			NEW Agent
Average Team	2125	52	76.82	0:03:44	1:20:35	0:56:12	0:04:10	0:02:40	4			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:08:02						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:09						

VPN

คือการจำลองท่ออินเทอร์เน็ตส่วนตัว ที่มุดอยู่ภายในท่อใหญ่ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) อื่นที่ และสามารถต่อไปยังปลายทางอื่นนอกเหนือจากปลายทางที่ ISP อนุญาตได้ อีกทั้งท่อเหล่านี้มักจะมีระบบความปลอดภัยเพื่อป้องกันมิให้ ISP สามารถเห็นข้อมูลภายในท่อได้



Wi-Fi 6 คือ อะไร ?

เทคโนโลยี Wi-Fi 6 ไม่ใช่การเชื่อมต่อรูปแบบใหม่ แต่มันเป็นการอัปเดตจากมาตรฐานเดิม Wi-Fi 5 (IEEE 802.11ac) ทำงานบนคลื่นความถี่ 2.4 GHz และ 5 GHz มีการปรับปรุงเพิ่มจำนวนอุปกรณ์ที่สามารถเชื่อมต่อในเครือข่ายให้สูงขึ้น, เพิ่มประสิทธิภาพของคลื่นความถี่ (Wi-Fi Spectrum) จะเรียกชื่อทางเทคนิคของมันว่า **802.11ax**

Wi-Fi 6E คือ อะไร ?

Wi-Fi 5 และ Wi-Fi 6 ทำงานอยู่บนสองคลื่นความถี่ คือ 2.4 GHz และ 5 GHz แต่ในเดือนเมษายน ปี 2020 (พ.ศ. 2563) ทางคณะกรรมการกลางกำกับดูแลกิจการสื่อสารของสหรัฐฯ (Federal Communications Commission (FCC)) ได้มีมติเห็นชอบให้เพิ่มความถี่ 6 GHz ให้เข้ามาอีกหนึ่งคลื่น ซึ่งเทคโนโลยี Wi-Fi 6E ก็คือ Wi-Fi 6 ที่รองรับการทำงานของคลื่น 6 GHz นั้นเอง โดยตัว "E" ย่อมาจากคำว่า **Extension** ที่แปลว่า ส่วนขยาย

A scenic landscape featuring a wooden boardwalk that stretches from the foreground into the distance. The boardwalk is flanked by lush green grass and several trees, including a prominent one on the left. The sky is overcast with grey clouds. The text "Thank you" is overlaid in the center of the image.

Thank you