



รายงานผลการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์
(16-22 ก.ย.67)
Supervisor NT

TEAM Sup.สั่งสรรคค์



บพิตร
CHIEF



อภิวัฒน์



ชินดนัย



สรายุด



เนตรชนก



พรปรีดิ์



ชวดาพร



วางคณา

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 

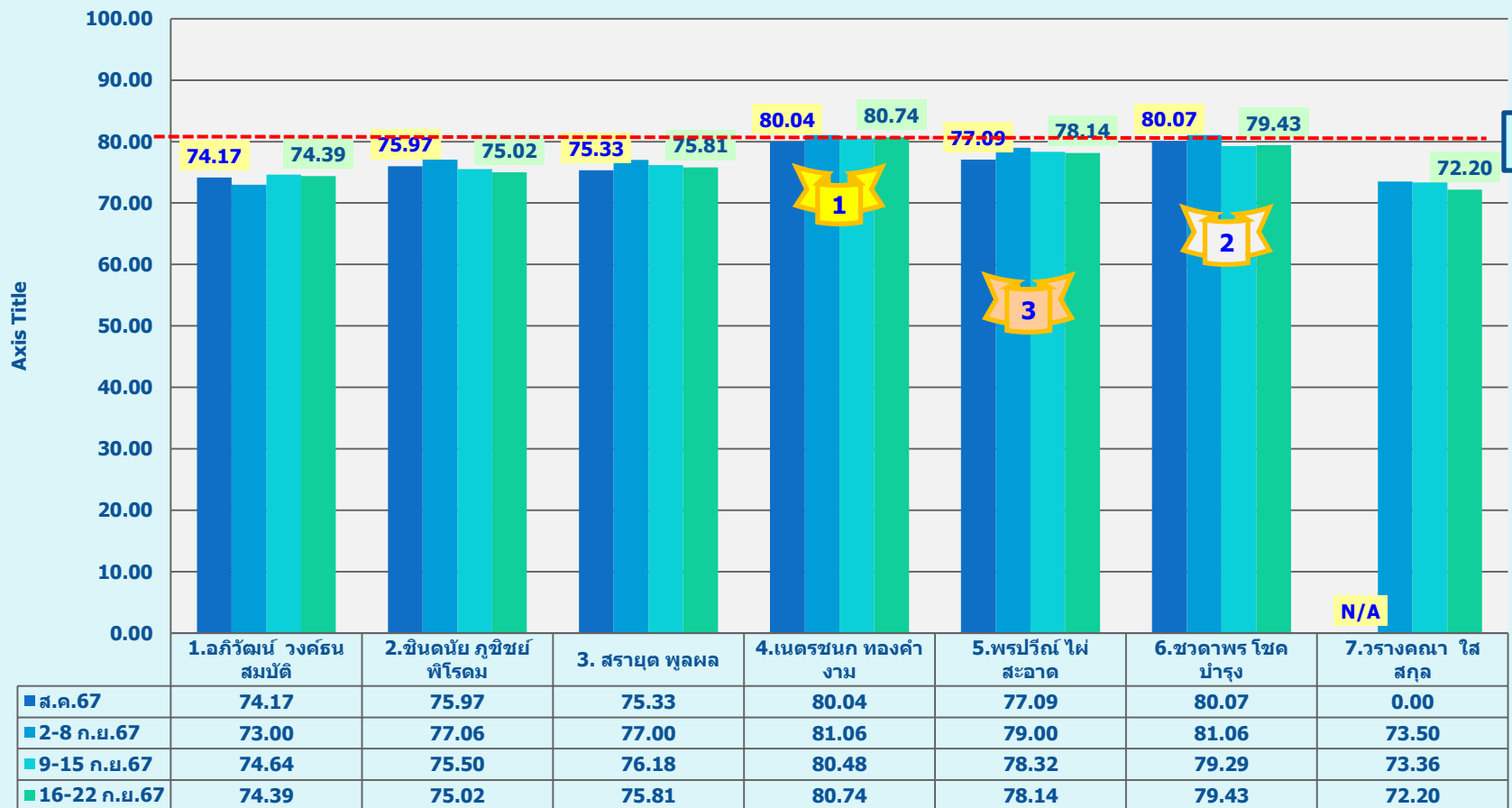


ชวดาพร
3 เข็ม 



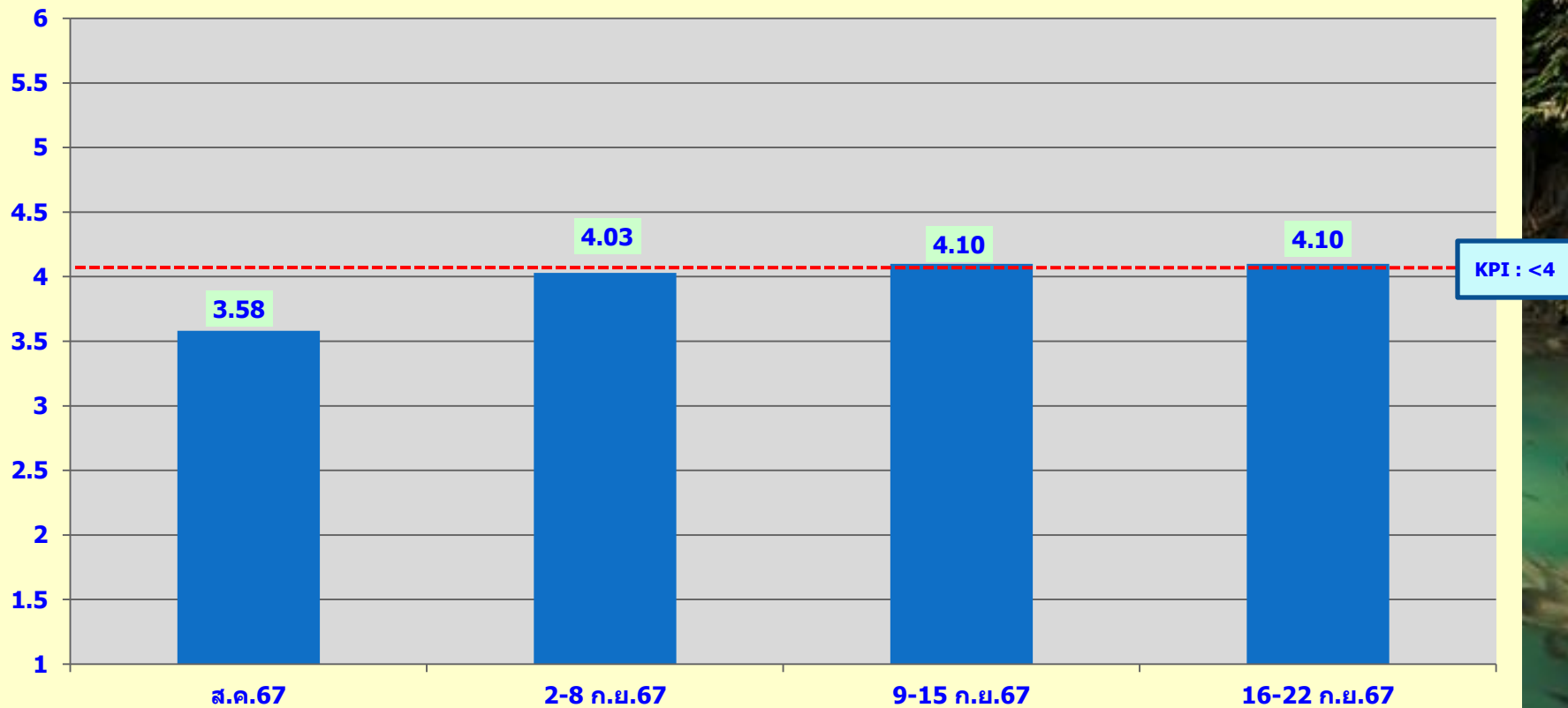
วรางคณา
3 เข็ม 

กราฟเปรียบเทียบ QA Score



กราฟเปรียบเทียบ Team Average AHT

Average (AHT)



คะแนน Monitor พนักงานคะแนนต่ำกว่า 70 ประจำเดือน ก.ย.67

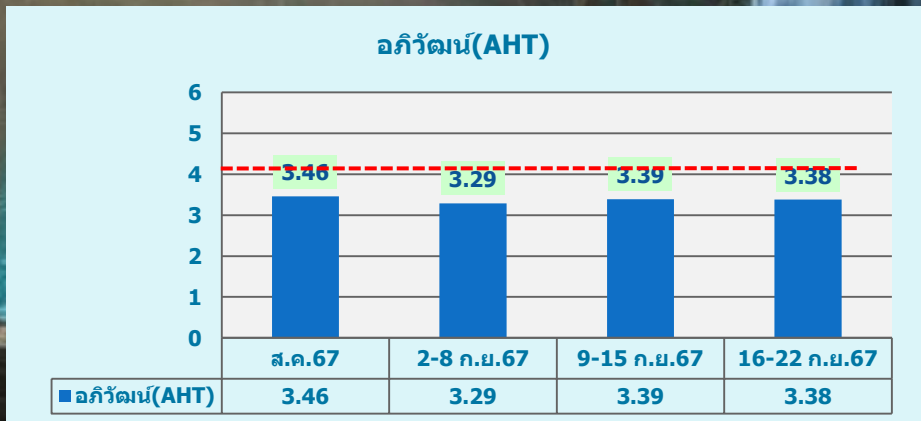
ชื่อ - สกุล	ผลคะแนน week 1	ผลคะแนน week 2	ผลคะแนน week 3	ผลคะแนน week 4	ผลคะแนน week 5	หมายเหตุ
1.อภิวัฒน์ วงศ์ธนสมบัติ	69 (3/09/67)	-	-			กล่าวทักทาย พักสายและกล่าวจบสนทนาได้ครบถ้วนตามสคริป พักสายนานเกินเวลาที่กำหนด ต้อนรับเร็วรีบพูดเกินไป น่าเสียงค่อนข้างห้วนแข็ง การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ชัดๆ จังหวะการพูดเร็วและรวมคำบ่อย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการและกันเองกับลูกค้า การแจ้งข้อมูลไม่รวดเร็ว บันทึกข้อมูลถูกต้องตามขั้นตอน
2.ชินดนัย ภูชิษฐ์พิโรดม	-	-	-			N/A
3. สรายุด พูลผล	-	-	-			N/A
4.เนตรชนก ทองคำงาม	-	-	-			N/A
5.พรปวีณ์ ไผ่สะอาด	-	-	-			N/A
6.ชวดาพร โชคบำรุง	-	-	-			N/A
7.วรางคณา ไสสกุล	-	67.5 (11/9/67)				สอบถามชื่อลูกค้าไม่ทวนชื่อ พักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน โอนสายประเมินความพึงพอใจครบถ้วน น่าเสียงปกติ จังหวะสนทนา รัวเร็ว รวบคำ การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ชัดๆ บางช่วง ดัดคำฟุ่มเฟือย เช่น ฮ้อ บันทึกงาน ควรหมายเหตุเพิ่มเติมให้ลูกค้าใช้งานกับกล่องวงจรปิด
			65.5 (18/9/67)			กล่าวต้อนรับสายค่อนข้างรวบคำไม่ค่อยชัดเจน พักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานทำให้แจ้งข้อมูลลูกค้าได้ น่าเสียงห้วนลากเสียง การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ชัดๆ จังหวะในการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดรวบคำและพูดลาก
			63.56 (19/9/67)			กล่าวทักทายรวบคำไม่ครบสคริป พักสายนานเกินเวลาที่กำหนด น่าเสียงค่อนข้างห้วนราบเรียบ การถ่ายทอดจังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ค่อนข้างเร็ว เว้นเจียบบางช่วงโต้ตอบไม่ต่อเนื่อง การพูดรวบคำบ่อย ไม่ทวนสอบถามหมายเลขติดต่อกลับ
			67.92 (20/9/67)			กล่าวทักทายและพักสายไม่ครบสคริป พักสายเกินเวลาที่กำหนด ดัดคำว่าได้คะ น่าเสียงค่อนข้างห้วนราบเรียบ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ การพูดรวบคำอยู่บ้าง ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ



จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event AS จัดสถานที่

กลางวัน	กลางคืน

ชมเชย	Date



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

อภิวัดณ์ วงค์ธนสมบัติ		
17095	Week 2	Week 3
Log late	0	1
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	324	315
Logon Duration	38:06:25	40:40:04
AHT	0:03:39	0:03:38
เฉลี่ยจำนวนสาย	55	51
ACD	0:02:23	0:02:21
Monitor	74.64	74.39
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:24	0:00:40
Restroom	0:14:39	0:05:17
รวม	0:15:03	0:05:57
Short call Time	none	none



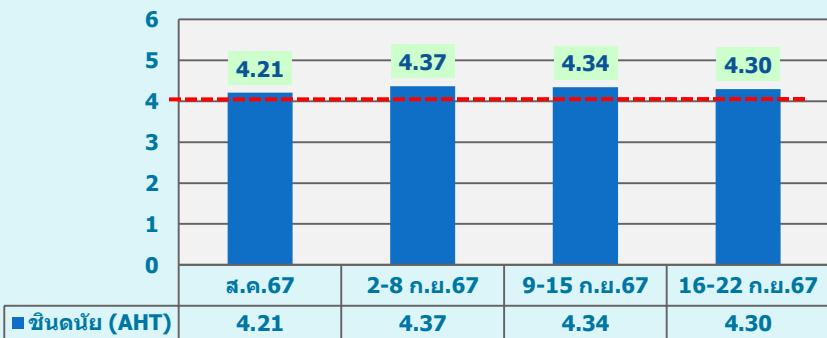




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event ย้ายเครื่อง จอและเคียบอร์ด ไม่ติด

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

ชนิดนัย (AHT)



ชนิดนัย ภูษิษย์พิโรดม	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ชนิดนัย ภูษิษย์พิโรดม		
17054	Week 2	Week 3
Log late	3	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	7	0
Handled	269	267
Logon Duration	38:58:45	39:02:28
AHT	0:04:34	0:04:30
เฉลี่ยจำนวนสาย	45	45
ACD	0:02:56	0:02:57
Monitor	75.50	75.02
Meeting	0:00:00	0:10:46
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:25	0:00:28
Restroom	0:09:03	0:02:44
รวม	0:09:28	0:13:58
Short call Time	none	none



CHINDANAI PHUCHITPHIRODOM	Meeting=106	2024-09-17 11	0:01:28				
	Meeting=106	2024-09-17 14	0:09:18				
	Toilet=104	2024-09-17 12	0:02:44				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. เกสรา



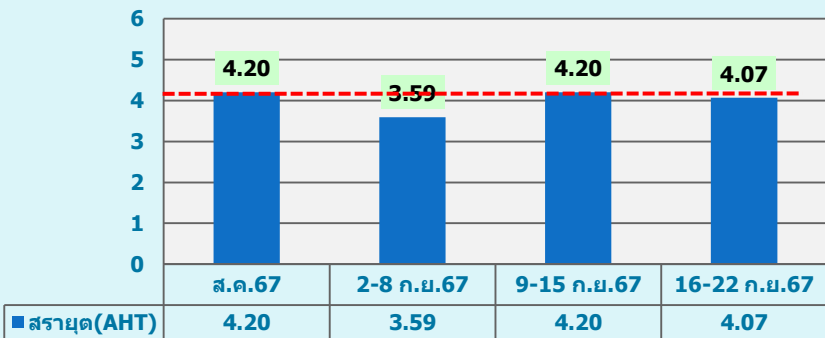


จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event

กลางวัน	กลางคืน
	19

ชมเชย	Date

สรายุด(AHT)



สรายุด พูลผล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

สรายุด พูลผล	Week 2	Week 3
17040	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	116	288
Logon Duration	39:36:13	39:20:11
AHT	0:04:20	0:04:07
เฉลี่ยจำนวนสาย	19	48
ACD	0:02:56	0:02:42
Monitor	76.18	75.81
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:23	0:00:29
Restroom	0:10:42	0:09:29
รวม	0:11:05	0:09:58
Short call Time	none	none



SARAYUT PHUNPHON	Toilet=104	2024-09-18 19	0:01:50				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. เกสร
	Toilet=104	2024-09-19 18	0:07:39				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. จ่านง

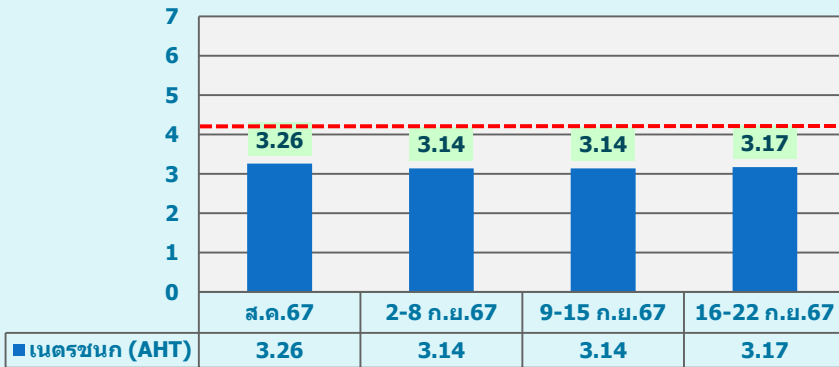




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

เนตรชนก (AHT)



เนตรชนก ทองคำงาม	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

เนตรชนก ทองคำงาม		
17103	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	409	380
Logon Duration	43:07:03	39:05:20
AHT	0:03:14	0:03:17
เฉลี่ยจำนวนสาย	62	63
ACD	0:02:03	0:02:06
Monitor	80.48	80.74
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:21	0:00:22
Restroom	0:00:00	0:01:38
รวม	0:00:21	0:02:00
Short call Time	none	none



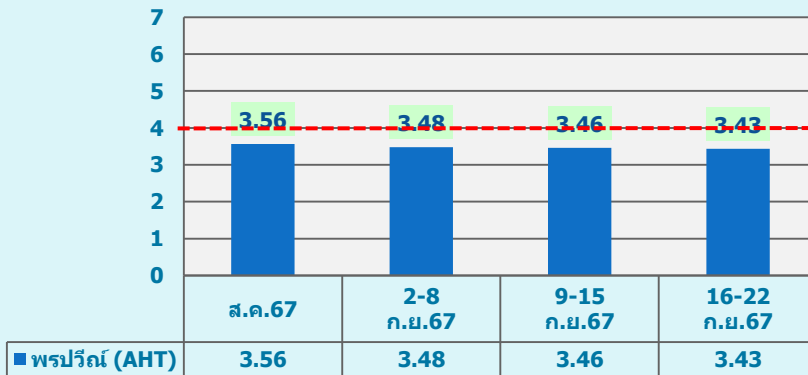




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event รับ นร. 3 วัน จ้าง ราย 2 ชม. ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

พรปรวิณ์ (AHT)



พรปรวิณ์ ไฟสะอาด	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

พรปรวิณ์ ไฟสะอาด		
17132	Week 2	Week 3
Log late	1	1
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	489	460
Logon Duration	57:17:39	56:19:00
AHT	0:03:46	0:03:43
เฉลี่ยจำนวนสาย	56	53
ACD	0:02:23	0:02:23
Monitor	78.32	78.14
Meeting	0:02:29	0:04:05
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:31	0:00:29
Restroom	0:39:04	0:00:00
รวม	0:42:04	0:04:34
Short call Time	none	none



PORNPAVEE PAISA-ARD	Meeting=106	2024-09-19 08	0:01:26			
	Meeting=106	2024-09-19 19	0:02:39			

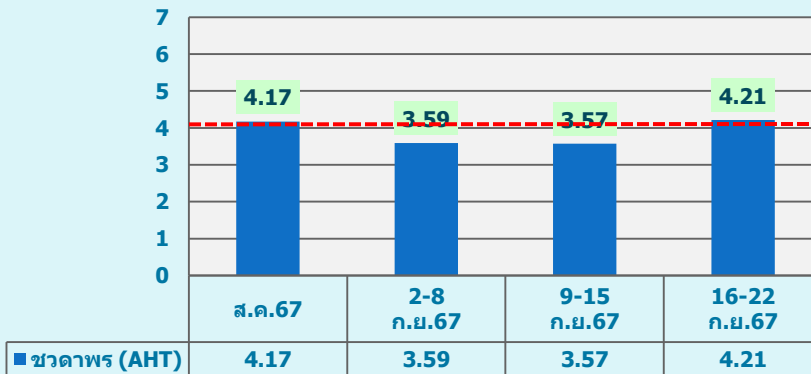




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
5 วัน : 32.5 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event จ้าง นร.1 วัน รับราย 4 ชม. ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

वादพร (AHT)



वादพร โชคบำรุง	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

वादพร โชคบำรุง		
17140	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	277	316
Logon Duration	33:46:25	36:52:47
AHT	0:03:57	0:04:21
เฉลี่ยจำนวนสาย	54	56
ACD	0:02:48	0:03:00
Monitor	79.29	79.43
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:43	0:00:27
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:00:43	0:00:27
Short call Time	none	none



**CHAVADAPORN
CHOKBUMRUNG**

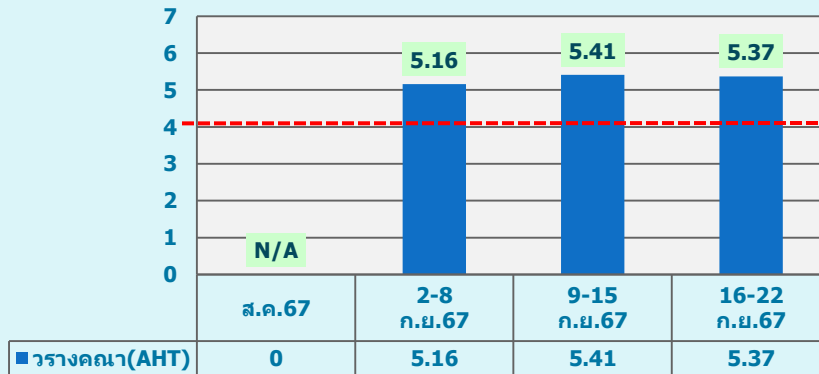




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event NEW Agent

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

รายงาน(AHT)



รายงาน ไสสกุล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

รายงาน ไสสกุล	Week 2	Week 3
17069	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	241	244
Logon Duration	37:43:05	39:21:25
AHT	0:05:41	0:05:37
เฉลี่ยจำนวนสาย	42	40
ACD	0:03:12	0:03:15
Monitor	73.36	72.20
Meeting	0:53:43	1:10:37
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:57	0:00:53
Restroom	0:07:07	0:03:23
รวม	1:01:47	1:14:53
Short call Time	none	none



WARANGKANA SAISAKUN						
Meeting=106	2024-09-16 08	0:01:58			NEW Agent	
Meeting=106	2024-09-16 09	0:03:09				
Meeting=106	2024-09-16 10	0:03:08				
Meeting=106	2024-09-16 11	0:05:51				
Meeting=106	2024-09-16 12	0:02:25				
Meeting=106	2024-09-17 08	0:03:15				
Meeting=106	2024-09-17 10	0:08:14				
Meeting=106	2024-09-17 11	0:11:41				
Meeting=106	2024-09-17 14	0:05:13				
Meeting=106	2024-09-17 15	0:09:29				
Meeting=106	2024-09-18 08	0:05:05				
Meeting=106	2024-09-18 16	0:00:14				
Meeting=106	2024-09-20 08	0:02:14				
Meeting=106	2024-09-20 11	0:08:09				
Meeting=106	2024-09-21 12	0:00:30				
Meeting=106	2024-09-22 15	0:00:02				
Toilet=104	2024-09-20 14	0:03:23				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.กษิตศ

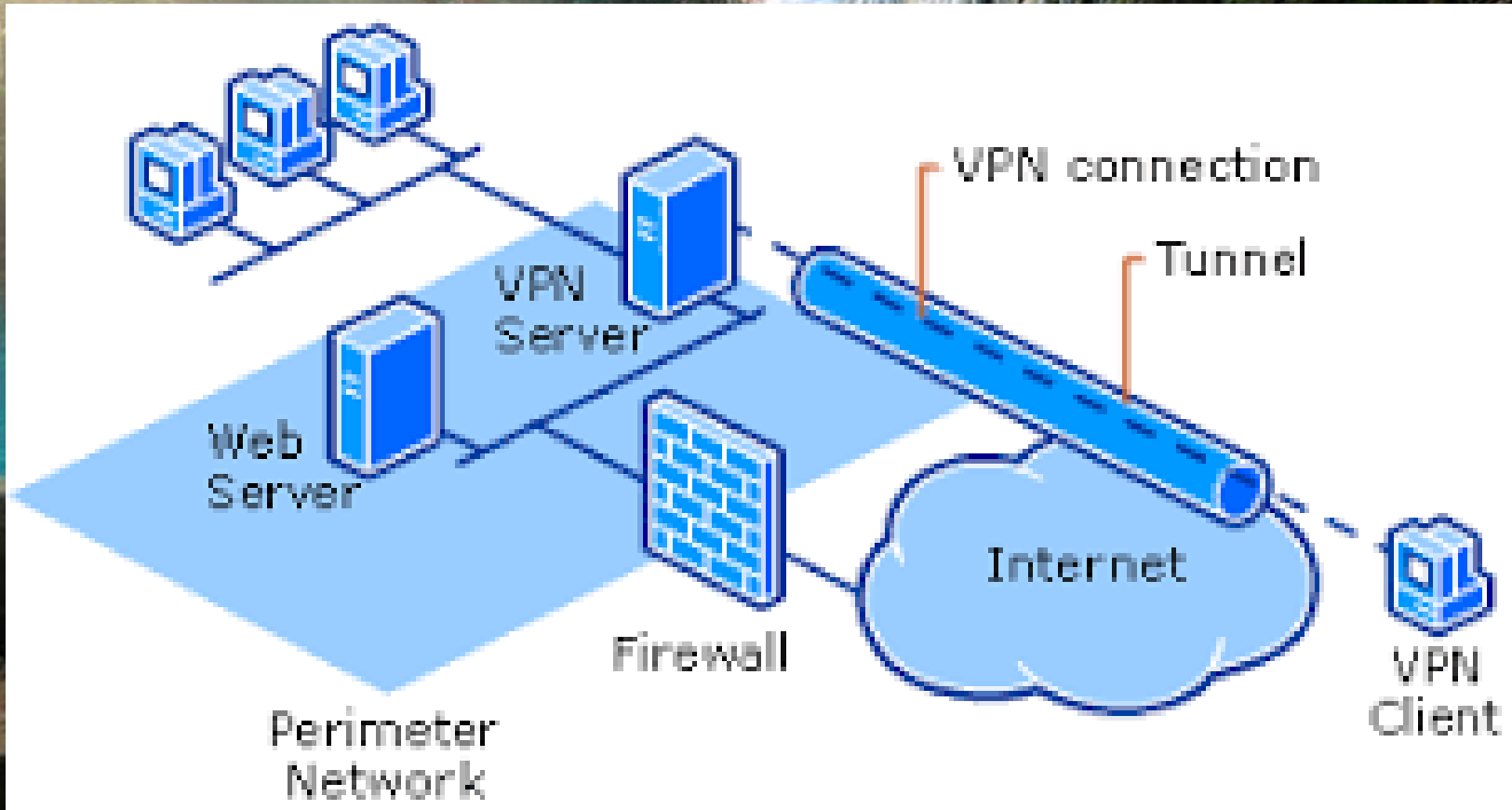
Performance Team (16-22 ก.ย.67)

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	315	51	74.39	0:00:40	0:05:17	0:00:00	0:03:38	0:02:21	1			
2.ชินดนัย ภูษิษย์พิโรดม	267	45	75.02	0:00:28	0:02:44	0:10:46	0:04:30	0:02:57	0			
3. สราวุธ พูลผล	288	48	75.81	0:00:29	0:09:29	0:00:00	0:04:07	0:02:42	0			
4.เนตรชนก ทองคำงาม	380	63	80.74	0:00:22	0:01:38	0:00:00	0:03:17	0:02:06	0			
5.พรปวีณ์ ไผ่สะอาด	460	53	78.14	0:00:29	0:00:00	0:04:05	0:03:43	0:02:23	1			
6.ชวดาพร โชคบำรุง	316	56	79.43	0:00:27	0:00:00	0:00:00	0:04:21	0:03:00	0			
7.วรางคณา ไสสกุล	244	40	72.20	0:00:53	0:03:23	1:10:37	0:05:37	0:03:15	0			NEW Agent
Average Team	2270	51	76.53	0:03:48	0:22:31	1:25:28	0:04:10	0:02:41	2			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team							0:12:13					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย							0:00:14					

VPN

คือการจำลองท่ออินเทอร์เน็ตส่วนตัว ที่มุดอยู่ภายในท่อใหญ่ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) อีกที 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 vibrant, long-exposure photograph of a waterfall cascading into a turquoise pool in a lush forest. The water is blurred, creating a soft, ethereal effect. The surrounding forest is dense with green foliage, and large, moss-covered rocks are visible in the foreground and along the banks. The overall scene is peaceful and natural.

Thank you