รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2567

MY TEAM

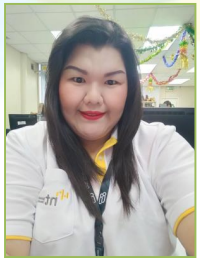
Supervisor

Sup.อัจฉรา

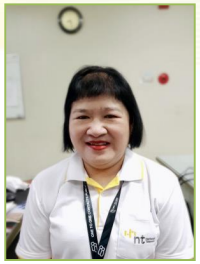
Chief

จันทิมา

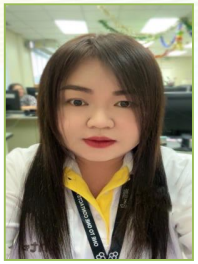
CRM



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา

สุมณฑา

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

ธีรธำรง

Facebook/รับสาย

ปิยวรรณ

ณรงค์ชาญ

QA

นวรัตน์

อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย

อาพล

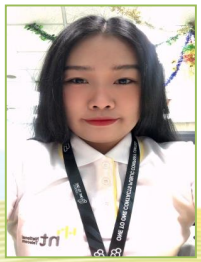
เมษวิภา

Facebook

กิตติศักดิ์

มณฑา

สุรเดช

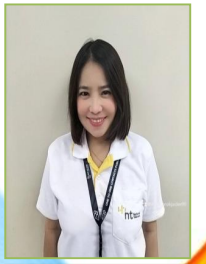


อาภรณ์

สุพินดา

ต่อสาย(x11)

ไอรินทร์



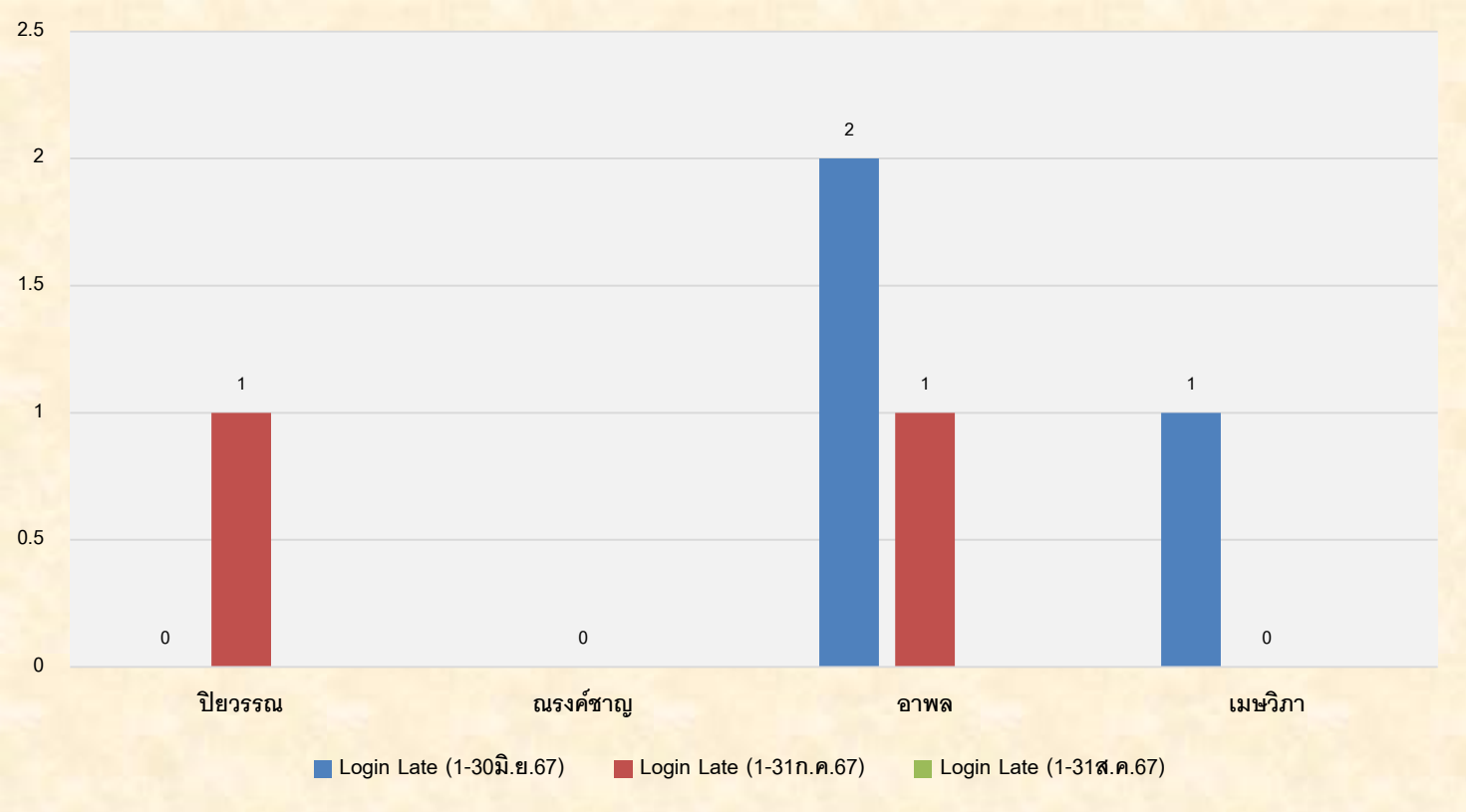
ดุสิดา

Performance Team วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2567

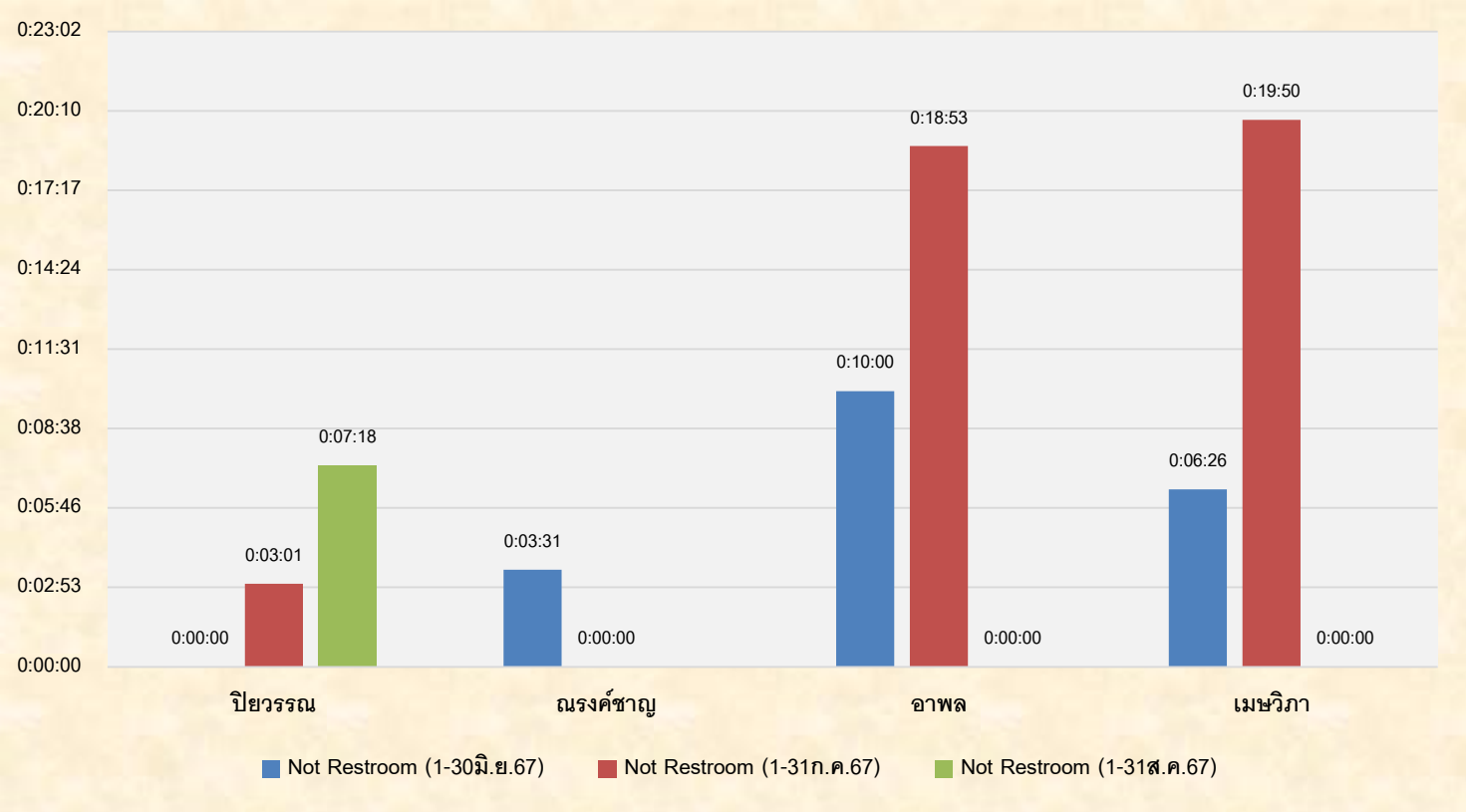
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

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	607	36	77.03	0:01:37	0:07:18	0:00:00	0:03:12	0:02:15	0	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	408	42	79.57	0:01:08	0:00:00	0:00:00	0:04:14	0:02:34	0	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สาระวรรณ์	255	38	77.91	0:00:39	0:00:00	0:00:00	0:04:35	0:03:17	0	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เมษวิภา จันทร์นพ	681	36	76.99	0:01:21	0:00:00	0:10:22	0:03:36	0:02:15	0	0	0	พนง.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1951	38	77.88	0:04:45	0:07:18	0:10:22	0:03:54	0:02:35	0	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:02:36						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:04						

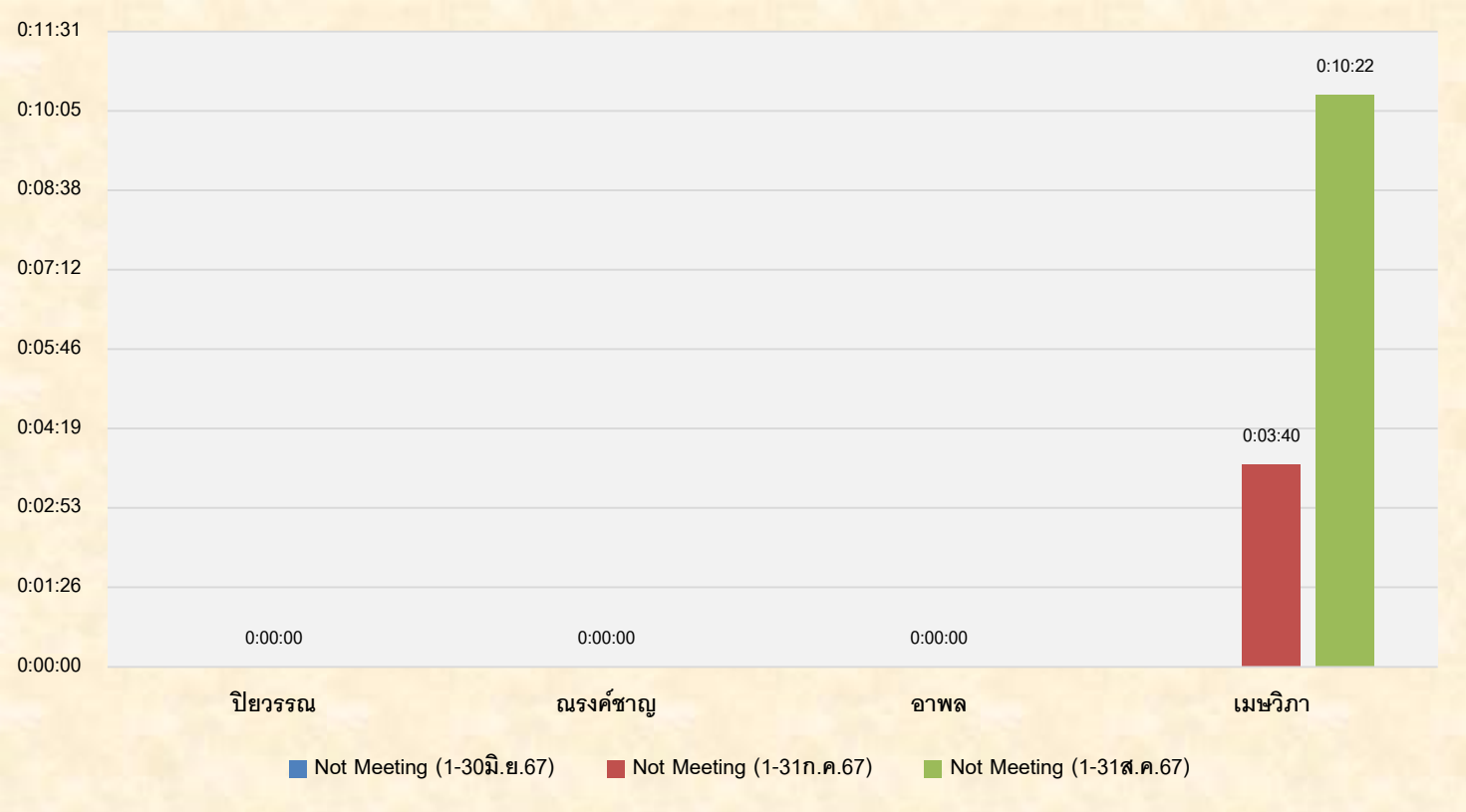
กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือน มิ.ย. – ส.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือน มิ.ย. – ส.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือน มิ.ย. – ส.ค. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting
ประจำเดือน สิงหาคม 2567

ปิยวรรณ

ณรงค์ชาญ

อาพล

เมษวิภา

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	110:35:00	0:07:18	0.10	607	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	62:08:40	0:00:00	0.00	408	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ์	43:14:25	0:00:00	0.00	255	0:00:00	0.00	0.00
4. เมษวิภา จันทร์นพ	121:42:26	0:00:00	0.00	681	0:10:22	0.13	0.01

รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนส.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (6/8/67)	0:07:18	มีอาการไม่สบาย แสบตา แสบจมูก ทำการตรวจ ATK ติดโควิด
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ์	-	-	
4. เมษวิภา จันทร์นพ	-	-	

รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนส.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ์	-	-	
4. เมษวิภา จันทร์นพ	1 (1/8/67)	0:10:22	สร้างงานร้องเรียน CRM

รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนส.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ์	-	-	
4. เมษวิภา จันทร์นพ	-	-	

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ส.ค. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 ส.ค. – 4 ส.ค. 67	คะแนน WEEK 5 – 11 ส.ค. 67	คะแนน WEEK 12 – 18 ส.ค. 67	คะแนน WEEK 19 – 25 ส.ค. 67	คะแนน WEEK 26 ส.ค. – 31 ส.ค. 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	จำนวนงานทั้งหมดที่ปิด	WARROOM		
				Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1201	341	756	743	13	0
2. มณฑา เปรมพงษ์	1305	425	848	810	35	3
3. สุรเดช จีนเจือ	387	124	624	572	49	3
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	141	177	910	886	22	2
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	192	269	951	927	23	1
Total	3226	1336	4089	3938	142	9

กิตติศักดิ์ : วันที่13/8/67 ตั้งแต่เวลา 09.45-12.00 น. มี Mobile 3G ขัดข้องบริเวณกว้าง ส่งผลทำให้ลูกค้าเข้ามาเป็นจำนวนมาก // วันที่19/8/67 เวลา13.30น. ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้ง Mobile 3G ใช้งานไม่ได้ สาเหตุจาก ISP กรุงเกษม DOWN

มณฑา : วันที่13/8/67 ตั้งแต่เวลา 09.45-12.00 น. มี Mobile 3G ขัดข้องบริเวณกว้าง ส่งผลทำให้ลูกค้าเข้ามาเป็นจำนวนมาก // วันที่22/8/67 เวลา13.06-13.55น. มีเคสลูกค้าสอบถามเรื่องซิมเข้ามาหลายเคส และรอ assigned ไป 1888

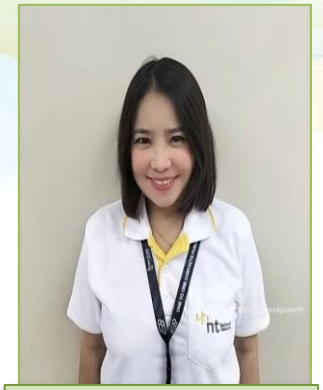
สุรเดช : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด วันที่8/8/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามา เวลา20.52น. ระบบ assign งานมาให้เวลา21.00น. // วันที่14/8/67 ช่วงเวลา 21.00-23.30น. มีงานเข้ามาเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่ติดต่อเข้ามา ต่อสาย X11 และสอบถามยอดค่าบริการ // วันที่27/8/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 03.59น. จนท.1888 assign งานให้เวลา 04.36น.

ปิยวรรณ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนดเนื่องจากวันที่12/8/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา16.56น. ระบบ assign งานมาให้เวลา17.13น. // วันที่21/8/67 ระบบ assign เคสให้ก่อนเวลางาน ซึ่งเป็นงานของวันที่20/8/67 // วันที่ 26/8/67 เวลา18.30-18.45น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายเคส ต่อเนื่อง แจ้งต่อสายx11

ณรงค์ชาญ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่8/8/67 เวลา18.42น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาพร้อมกันหลายเคส // วันที่13/8/67 ช่วงเวลา19.50น. มีงาน assign เข้ามาเรื่อยๆ ลูกค้าแจ้งเสียและแจ้งต่อสาย x11 // วันที่30/8/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา 16.03น. จนท.1888 assign เคสให้เวลา 16.22น. ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

ทีม X:11

ไอรินทร์ สายจันทร์



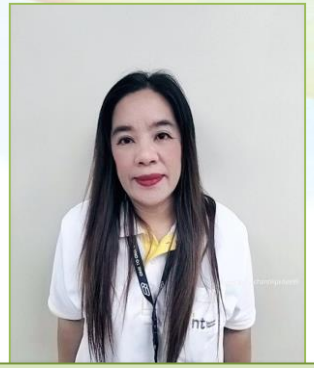
ดุสิดา ชิตประเสริฐ

อาพล สาระวรรณ์

เมษวิภา จันทร์นพ

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	817	605	1,422	1,174	620	1,794	3,216	166.30 ชม.
2.	ดุสิดา ชิตประเสริฐ	831	1,092	1,923	1,675	1,122	2,797	4,720	160 ชม.
3.	อาพล สาระวรรณ์	304	1,179	1,483	548	1,380	1,928	3,411	101.30 ชม.
4.	เมษวิภา จันทร์นพ	0	2,352	2,352	1	2,549	2,550	4,902	146 ชม.
Total		1,952	5,228	7,180	3,398	5,671	9,069	16,249	573.60 ชม.

ทีม QA

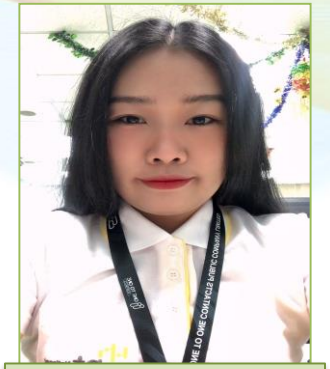


นวรัตน์ แหลมประเสริฐ

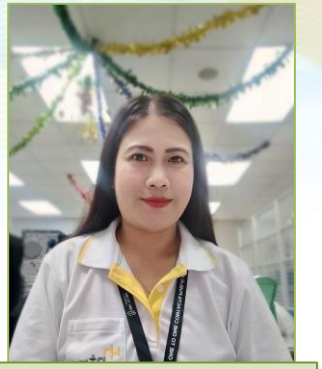
อรทัย ธุระกิจ

นวรัตน์ แหลมประเสริฐ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 31 สิงหาคม 67	425	176 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
17/8/67	- Train Newcomer เวลา08.00-16.00น.	

อรทัย ธุระกิจ		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 31 สิงหาคม 67	419	176 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	



อาภรณ์ เลี่ยมศรี

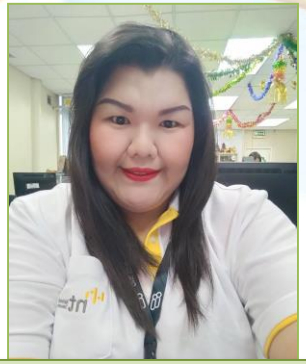


สุพินดา เทวาวงศ์

อาภรณ์ เลี่ยมศรี		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 31 สิงหาคม 67	446	184 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
11/8/67	- OT สุพินดาพักร้อน กะ08.00-17.00น.	

สุพินดา เทวาวงศ์		
Week	สายที่ Monitor	Duration
1 – 31 สิงหาคม 67	404	168 ชม.
Event		
วันที่/เวลา	หมายเหตุ	
11/8/67	- พักร้อน	

ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหาอุปกรณ์TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	ร้องเรียนพนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	คืนงาน/ตามงาน	Total
1 – 31 สิงหาคม 67	586	9	39	1	4	168	455	1262

จินตนา พรจิตร์

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงานเหตุเสีย	เหตุด่วน	งาน Approved	สร้างงาน Fondue	คืนงาน/ตามงาน	Total
1 – 31 สิงหาคม 67	249	2	5	5	9	25	451	746

วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	ปัญหาการถูกระงับการใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกดสถานที่ติดตั้ง (ไม่ใช่move)	Approve	Total
1 – 31 สิงหาคม 67	20	1023	3271	4314

สุมณฑา คำภูเมือง

Week	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกดสถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	Total
1 – 31 สิงหาคม 67	370	87	355	812

งานที่ได้รับมอบ	SCOMS	จ่ายงาน SCOMS	ติดตามงาน SCOMS	แก้ไข SCOMS	ปิดงาน SCOMS	Recheck	CRM	ติดตามงานCRM	ปิดงาน CRM	Total
1 – 31 สิงหาคม 67	292	0	10	1	1	2	564	0	0	870

ธีรธำรง โพธิสุนทร

ผู้ช่วย Chief และงานอาคาร

งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบ	
Date	งานที่ได้รับ
6/8/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.
7/8/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 10.00-12.00น.
9/8/67	- ช่วยงาน SUP.เดโช 09.30-12.00น.
13/8/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.
20/8/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.
27/8/67	- ติดเครื่อง Generator 16.30น.

สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน ส.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-11 ส.ค. 67	WEEK 12-18 ส.ค. 67	WEEK 19-25 ส.ค. 67	WEEK 26-31 ส.ค. 67	Total
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	สายที่1	หมายเลขบริการ 5470J9418 น้ำเสียงราบเรียบ การถ่ายทอดข้อมูลลักษณะท่องอ่านให้ลูกค้าฟัง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และตรวจสอบข้อมูลให้ละเอียดก่อนการถ่ายทอดจะได้ไม่ท่องอ่านให้ลูกค้าฟัง	หมายเลขบริการ 4222J5567 น้ำเสียงราบเรียบ พูดแทรกบ้าง การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ ฟังลูกค้าพูดให้จบก่อน แล้วค่อยพูด	หมายเลขบริการ 4241J2018 น้ำเสียงห้วน สอบถามความเป็นตัวตนไม่ครบถ้วน ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ กรณีไม่มีประวัติแจ้งเสีย หรือมีประวัติแจ้งเสียเกิน3เดือน ต้องสอบถามชื่อผู้ติดตั้งและที่อยู่ด้วย	หมายเลขบริการ 3837J6737 เว้นช่วงการสนทนา ไม่สอบถามชื่อผู้แจ้ง (ใช้ประโยคคำถามว่า ติดต่อกลับคุณอะไรค่ะ) ดำเนินการ : ควรใช้ประโยคคำถามให้ตรงสคริปตามที่กำหนด เพราะลูกค้าคนแจ้งกับคนติดต่อกลับ อาจจะไม่ใช่คนเดียวกัน	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 7454J0166 การถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดๆ หยุดๆ ดำเนินการ : ตรวจสอบข้อมูลให้ครบถ้วน การถ่ายทอดจะได้ไม่ติดขัด และปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม	หมายเลขบริการ 024082560 น้ำเสียงราบเรียบ ไม่ทวนหมายเลข FTTx และไม่สอบถามอาการของFTTx ดำเนินการ : กรณีลูกค้าแจ้งเสียIP Phone ผูกกับFTTx จะใช้งานเน็ตหรือผูกเฉยๆ ให้ทวนหมายเลขFTTx ถ้าใช้งานเน็ต ให้สอบถามอาการด้วย	หมายเลขบริการ 2240J0392 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบบางช่วง ถ่ายทอดข้อมูลติดขัดบ้าง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และเพิ่มสมาธิในการคุยสายกว่านี้	หมายเลขบริการ 024215984 ไม่สอบถามที่ติดตั้ง ไม่สอบถามชื่อผู้แจ้ง (ใช้ประโยคคำถามว่า สะดวกติดต่อกลับคุณอะไรค่ะ) ดำเนินการ : ควรใช้ประโยคคำถามให้ตรงสคริปตามที่กำหนด เพราะลูกค้าคนแจ้งกับคนติดต่อกลับ อาจจะไม่ใช่คนเดียวกัน ต้องสอบถามที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน 3 เดือนแล้ว	
ณรค์ชาญ โพธิ์ไทร	สายที่1	หมายเลขบริการ 022473719 พักสายเกินเวลาที่กำหนด น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายลูกค้ากลับมาแจ้งเป็นระยะๆ และปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้	หมายเลขบริการ 024123174 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ไม่ทวนหมายเลข FTTx ดำเนินการ : กรณีลูกค้าแจ้งเสียIP Phone ผูกกับFTTx แต่FTTxไม่ได้ใช้งาน ให้ทวนหมายเลขFTTxด้วย	หมายเลขบริการ 021938117 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ติดคำว่า ครับ , ครับผม ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้ และควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ)	หมายเลขบริการ 3838J9346 น้ำเสียงราบเรียบบ้าง พูดลากเสียงบ้าง ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้น และปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ช่วงท้ายสายคำว่า ครับ จะลากเสียง	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 3232J7767 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้จะดี ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ)	หมายเลขบริการ 023777761 ไม่ทวนหมายเลข FTTx บันทึกงานไม่ครบถ้วน ดำเนินการ : กรณีลูกค้าแจ้งเสียIP Phone ผูกกับFTTx แต่FTTxไม่ได้ใช้งาน ให้ทวนหมายเลขFTTxด้วย เพิ่มความรอบคอบการบันทึกงานให้มากๆ ให้กลับไปตรวจสอบงานทุกครั้ง	หมายเลขบริการ 3931J0403 น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้กระตือรือร้นกว่านี้จะดี ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าปกติ)	หมายเลขบริการ 023188787 พักสายเกินเวลาที่กำหนด พูดลากเสียงบ้าง ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ช่วงท้ายสายคำว่า ครับ จะลากเสียง	

สุ่มฟังไฟล์เสียง นอกเหนือจากทีม QA ประจำเดือน ส.ค. 67

ชื่อ-สกุล	จำนวนสาย	WEEK 1-11 ส.ค. 67	WEEK 12-18 ส.ค. 67	WEEK 19-25 ส.ค. 67	WEEK 26-31 ส.ค. 67	Total
อาพล สาระวรรณ์	สายที่1	หมายเลขบริการ 7644J6100 ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ (เบอร์ , เดี๋ยว) ดำเนินการ : ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) และควรปรับภาษาที่ใช้สนทนากับลูกค้าให้เป็นทางการ	หมายเลขบริการ 2434J2355 เว้นช่วงในการสนทนา ใช้ภาษาเป็นกันเอง บันทึกงานไม่ครบถ้วน ไม่บันทึกสถานะ IP Phone ดำเนินการ : ไม่ควรเว้นช่วงการพูดเกินไป เพราะส่งผลให้กล่าวจบสายไม่ครบถ้วน เพิ่มความรอบคอบการบันทึกงานให้มากๆ ให้กลับไปตรวจสอบงานทุกครั้ง	หมายเลขบริการ 7521J4337 ติดคำว่า เอ่อ นำประโยค ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ไม่สอบถามอาการขัดข้องของIP Phone และบันทึกงานไม่ครบถ้วน ดำเนินการ : กรณีลูกค้าแจ้งเสียFTTx และมีIP Phone ร่วมด้วย ให้สอบถามอาการIP Phoneด้วย และเพิ่มความรอบคอบการบันทึกงาน ให้ตรวจสอบข้อมูลก่อนบันทึกงาน	หมายเลขบริการ 3471J3247 ติดคำว่า เอ่อ อ่า พูดบ่อย ทวนหมายเลขติดต่อกลับจากหน้าระบบ ขาดไหวพริบในการตรวจสอบข้อมูล ส่งผลให้บันทึกงานไม่ครบถ้วน (ไม่บันทึก IP Phone 034714544) ดำเนินการ : หมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามจากลูกค้า เพิ่มความรอบคอบการตรวจสอบข้อมูลและการบันทึกงาน	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 027350707 ไม่โอนสาย ประเมินความพึงพอใจ ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ติด เอ่อ นำประโยค ดำเนินการ : ควรโอนสายประเมินความพึงพอใจทุกสาย (ลูกค้าอารมณ์ปกติ) ลดคำฟุ่มเฟือย เอ่อ	หมายเลขบริการ 7435J5293 ใช้ภาษาเป็นกันเองมากๆ บางประโยคไม่มีหางเสียง ดำเนินการ : ปรับภาษาที่ใช้พูดกับลูกค้าให้เป็นทางการมากกว่านี้ เพราะบางประโยคไม่มีหางเสียงเลย	หมายเลขบริการ 7521J1486 ติดคำว่า เอ่อ นำประโยค ใช้ภาษาเป็นกันเอง เว้นช่วงสนทนา ส่งผลให้ไม่ได้กล่าวจบสาย ดำเนินการ : ปรับภาษาให้เป็นทางการ เพราะบางประโยคพูดไม่มีหางเสียงเลย และปรับจังหวะการพูด ไม่เว้นช่วงเกินไป	หมายเลขบริการ 038192762-3 พูดลากเสียง ใช้ภาษาเป็นกันเองมากๆ บันทึกงานไม่ครบถ้วน (ลูกค้าแจ้ง2เลขหมาย) ดำเนินการ : เพิ่มความรอบคอบการบันทึกงานให้มากๆ ตรวจสอบงานทุกครั้ง ก่อนบันทึก	
เมษวิภา จันทร์นพ	สายที่1	หมายเลขบริการ 5671J3266 จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ รัวเร็วบางช่วง พูดรวบคำ ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วจนเกินไป เพราะถ้าพูดเร็วบางคำจะรวบคำ	หมายเลขบริการ 3554J9287 พักสายนานมาก น้ำเสียงห้วนบางช่วง ดำเนินการ : กรณีพักสายนาน ให้ดึงสายกลับมาแจ้งลูกค้าเป็นระยะๆ ไม่ควรปล่อยให้ลูกค้ารอนาน	หมายเลขบริการ 053275220 พูดรัวเร็ว ทวนข้อมูลซ้ำไปซ้ำมา (หมายเลขติดต่อกลับสอบถามแล้ว สอบถามอีก) บันทึกงานไม่ถูกต้อง ดำเนินการ : เพิ่มสมาธิในการคุยสาย และเพิ่มความรอบคอบการบันทึกงาน ให้ตรวจสอบข้อมูลก่อนบันทึกงาน	หมายเลขบริการ 0818617876 พูดรัวเร็ว ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ ตลอดทั้งสายไม่สอบถามหมายเลขบริการ ดำเนินการ : ควรสอบถามหมายเลขบริการเพื่อตรวจสอบหมายเลขศูนย์บริการ หรือตรวจสอบข้อมูลก่อนแจ้งลูกค้า	รวม 8 สาย
	สายที่2	หมายเลขบริการ 022152854 น้ำเสียงห้าวห้วน ชื่อผู้ติดตั้งและหมายเลขติดต่อกลับให้สอบถามจากลูกค้า ไม่ทวนหมายเลข FTTx ดำเนินการ : ปรับน้ำเสียงให้นุ่มนวลกว่านี้ ชื่อผู้ติดตั้งและหมายเลขติดต่อกลับให้ลูกค้าแจ้งเอง และกรณีลูกค้าแจ้งหมายเลข IP Phone ผูกกับFTTx ให้ทวนหมายเลข FTTx ด้วย	หมายเลขบริการ 3738J7694 พักสายเกินเวลาที่กำหนด พูดรัวเร็ว ต้องสอบถามที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากมีประวัติแจ้งเสียเกิน3เดือนแล้ว ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป และกรณีมีประวัติแจ้งเสียเกิน3เดือน หรือไม่มีประวัติ ให้สอบถามชื่อผู้ติดตั้งและที่อยู่ ที่ติดตั้งด้วย	หมายเลขบริการ 2373J4718 พูดรัวเร็ว ต้องสอบถามที่อยู่ ที่ติดตั้งด้วย เนื่องจากยังไม่เคยมีประวัติแจ้งเสีย ดำเนินการ : ปรับจังหวะการพูดให้เหมาะสม กรณีไม่มีประวัติแจ้งเสีย หรือมีประวัติแจ้งเสียเกิน3เดือน ต้องสอบถามชื่อผู้ติดตั้งและที่อยู่ด้วย	หมายเลขบริการ 029099455,025204961-2 พักสายเกินเวลาที่กำหนด ติดคำว่า เอ่อ พูดรัวเร็ว ดำเนินการ : ปรับจังหวะให้เหมาะสม ไม่เร็วเกินไป ลดคำฟุ่มเฟือยลง	

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