

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 31 August. 2024

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 47 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.09 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.48 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:12:25 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 2:01:05 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:01:32 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 1:12:07 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.52 คะแนน

สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน เฝ้าระวังการเรื่องการให้บริการลูกค้า 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. งดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

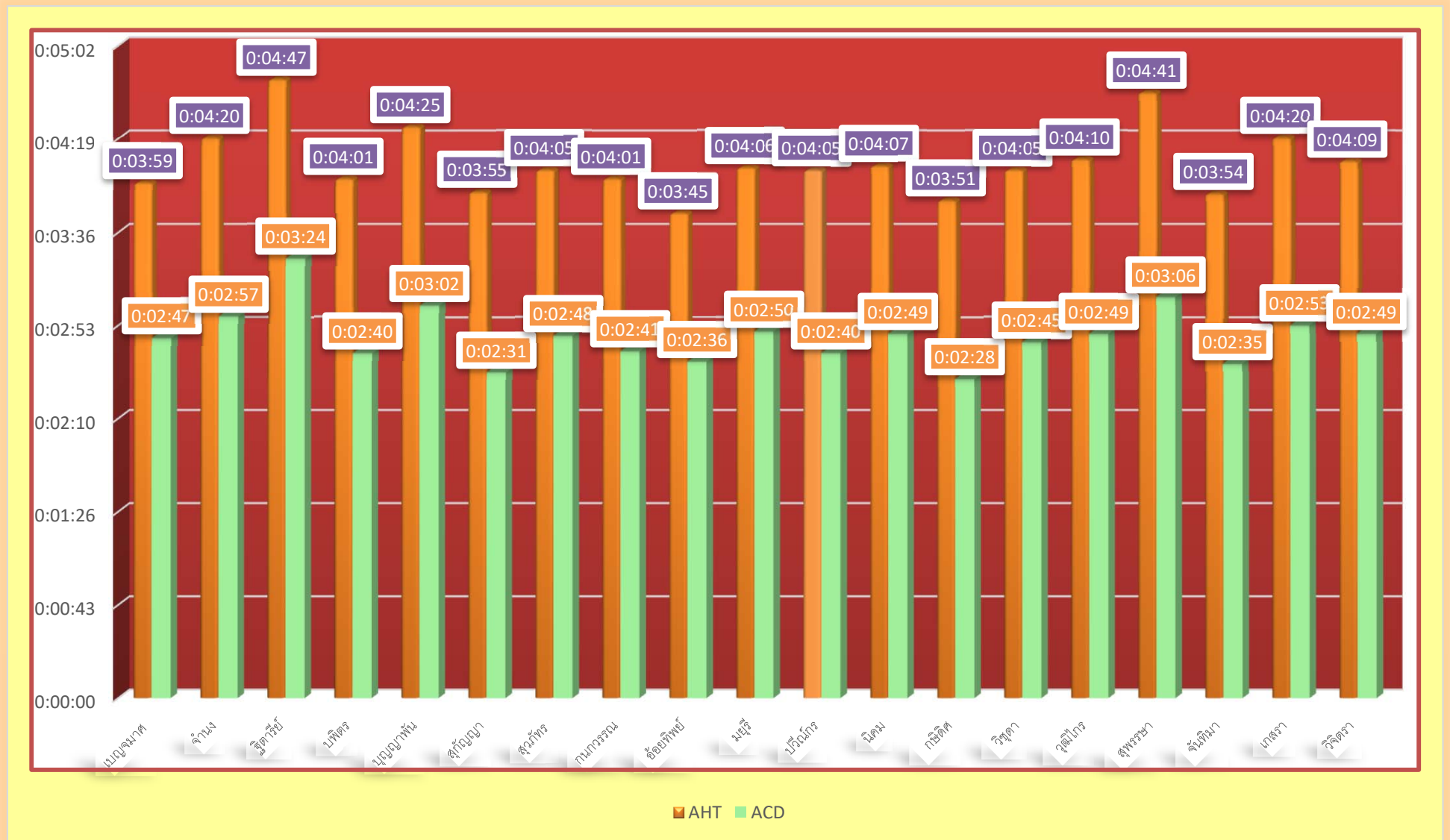
Performance Team

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 วิจิตร	7360	51(18)	76.21	0:10:22	2:50:57	1:01:17	0:03:59	0:02:47	58	0	0	0:14
จำนง สงครามภักดี	7084	41(33)	75.57	0:18:38	2:15:02	1:39:29	0:04:20	0:02:57	13	0	0	0:22
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	5,398	46(20)	77.02	0:09:44	0:46:02	3:06:52	0:04:47	0:03:24	16	0	0	0:49
บพิตร จิตรนิยม แสน	7098	51	77.11	0:11:50	2:43:59	0:14:08	0:04:01	0:02:40	28	0	0	0:03
บุญญาพันธ์ ธงชัย	6,415	47	78.30	0:14:36	0:57:19	0:14:58	0:04:25	0:03:02	12	0	0	0:03
สุกัญญา ไมราศรี	6,322	45	76.91	0:18:08	2:50:51	0:44:07	0:03:55	0:02:31	92	0	1	0:08
สุวภัทร อนุสนธิ์	7,205	46	77.64	0:11:20	4:08:25	0:55:35	0:04:05	0:02:48	8	0	0	1:12
กนกวรรณ ทวีชัย	1,280	50(32)	77.55	0:07:00	1:44:48	1:52:16	0:04:01	0:02:41	0	0	0	0:27
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	7,285	53/31	77.23	0:07:58	1:29:06	0:30:03	0:03:45	0:02:36	39	0	0	0:06
มยุรี กิจรัตน์	6,385	48	78.87	0:11:47	0:43:51	0:17:26	0:04:06	0:02:50	4	0	0	0:04
ปวีณ์กร ประภรณ์	6,365	45	78.25	0:10:17	3:00:10	0:48:05	0:04:05	0:02:40	8	0	0	0:11

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 กิ่ง ไทกรกวอด	9,757	50	76.71	0:16:25	1:29:10	0:03:23	0:04:07	0:02:49	23	0	0	0:01
กษิตศ อย่างธารา	8,997	51	79.13	0:16:03	1:58:19	2:05:35	0:03:51	0:02:28	4	0	0	0:19
วิชุดา จิตต์อาจ	5,494	49(15)	77.85	0:09:53	1:02:49	2:15:51	0:04:05	0:02:45	6	0	0	0:28
วุฒิไกร การสุวรรณ	4,903	47(28)	77.39	0:11:07	3:00:39	3:21:39	0:04:10	0:02:49	31	0	0	0:51
สุพรรณษา นาน่วม	5772	45	77.03	0:19:52	2:09:31	1:24:38	0:04:41	0:03:06	22	0	0	0:19
จันทิมา สุวรรณ ไซติ	1951	38	77.88	0:04:45	0:07:18	0:10:22	0:03:54	0:02:35	0	0	0	0:04
เกสรฯ ช่วงบุญศรี	4,794	45(33)	77.85	0:08:20	1:28:46	0:08:49	0:04:20	0:02:53	205	0	0	0:02
วิจิตรา คล้ายสังข์	7,127	50(37)	78.52	0:17:41	3:33:27	1:55:44	0:04:09	0:02:49	15	0	0	0:23

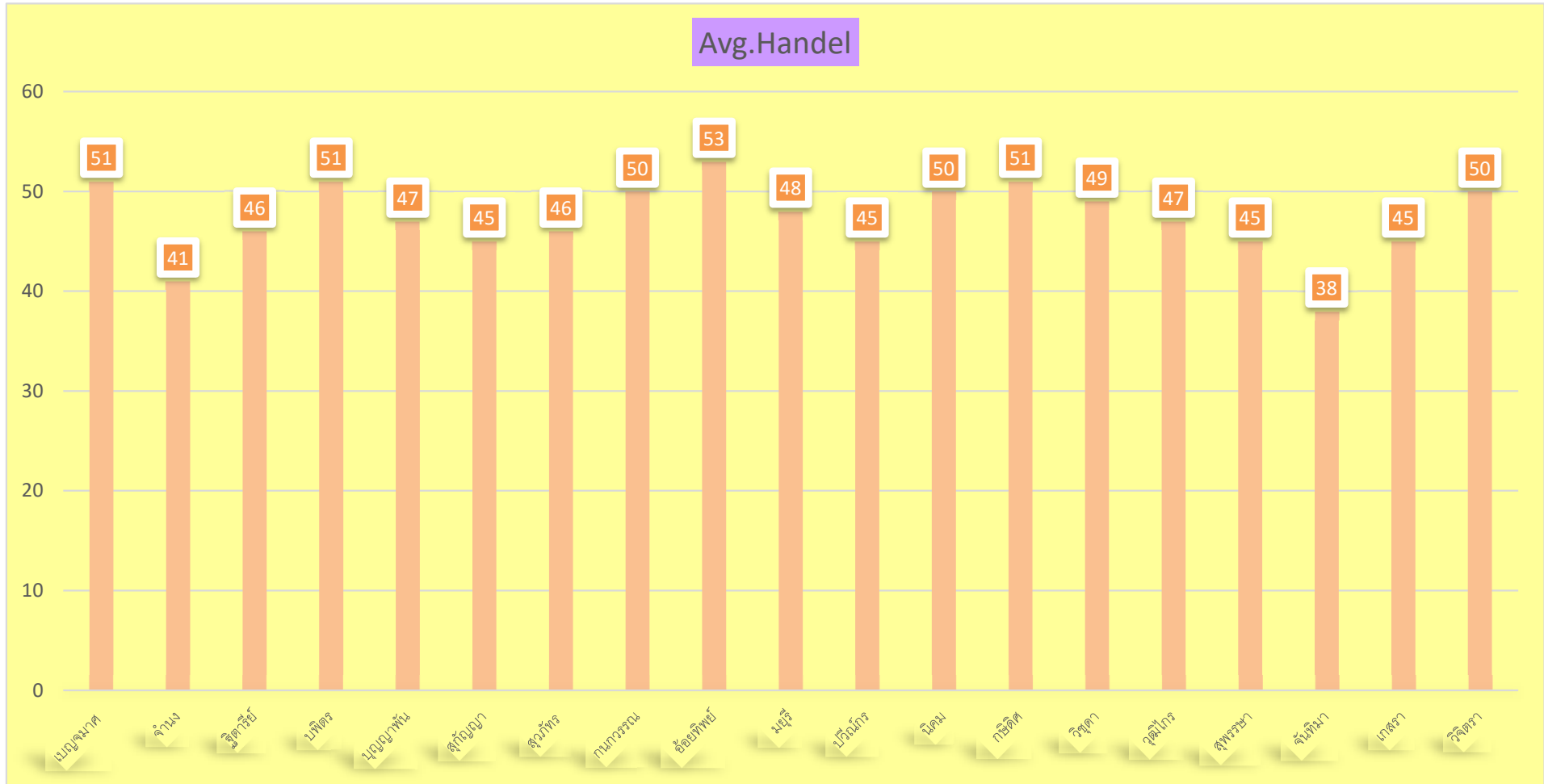
เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 1 - 31 สิงหาคม 2567



Remark : AHT = 4.09 นาที
 ACD = 2.48 นาที
 Avg. Handle call = 47 สาย : วัน

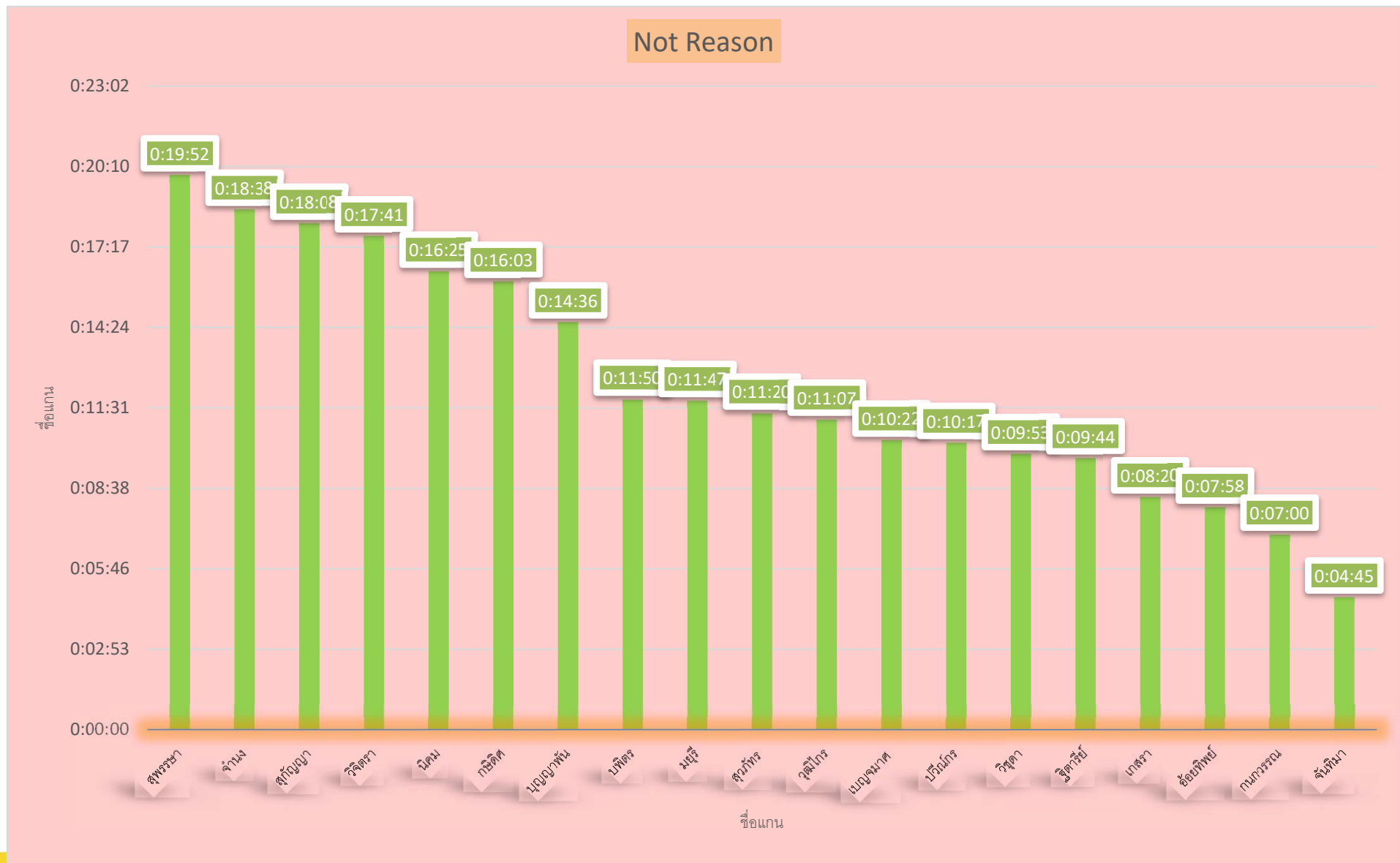
เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม)

วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2567



สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 อ้อยทิพย์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



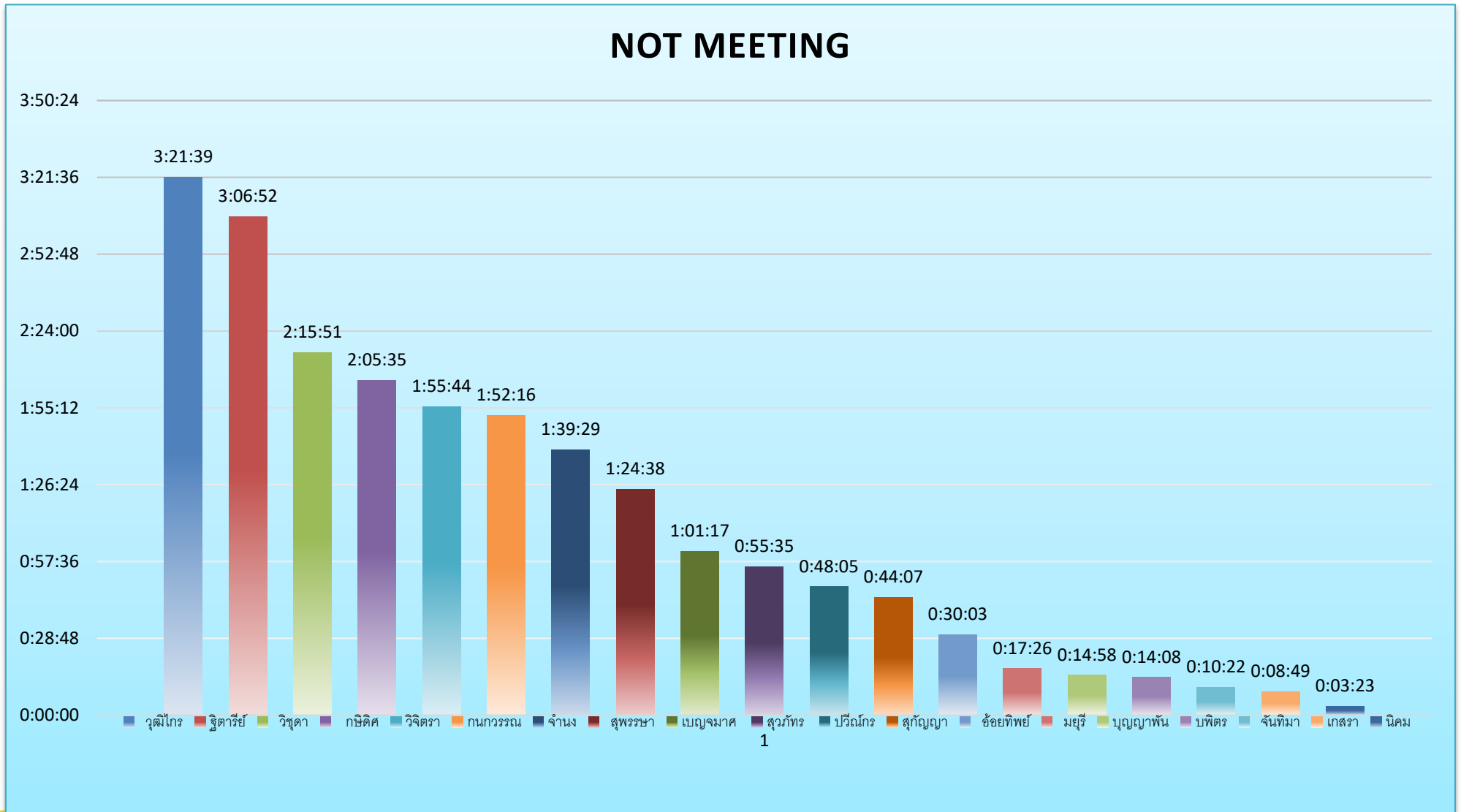
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:12:25 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



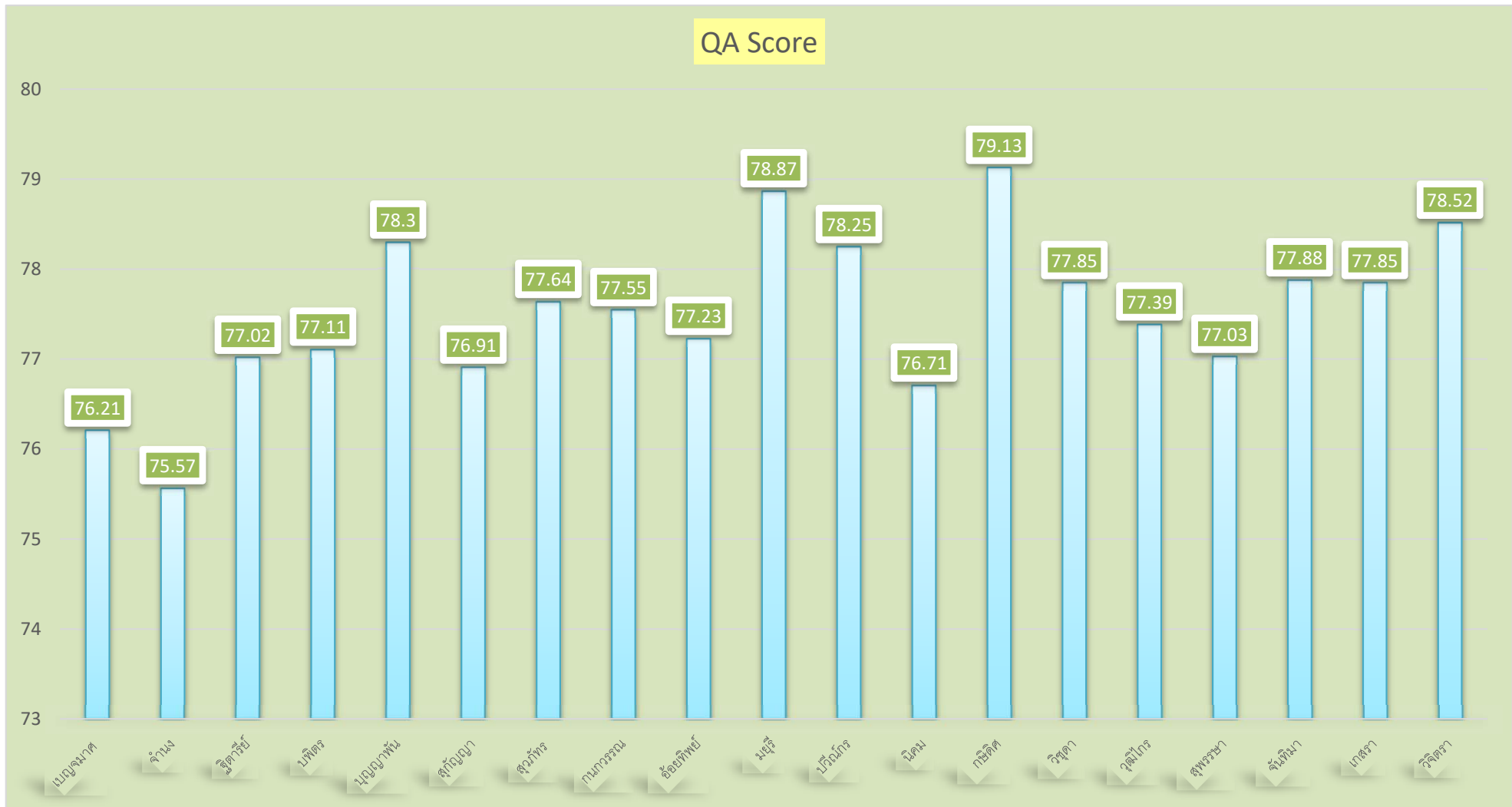
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 2:01:05 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 1:27:07 นาที

QA Score วันที่ 1 - 31 สิงหาคม 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1	ทีม กษิต	79.13	คะแนน
อันดับที่ 2	ทีม มยุรี	78.87	คะแนน
อันดับที่ 3	ทีม วิจิตรา	78.52	คะแนน



Thank You

