



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 48 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.10 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.48 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason ต่อกลุ่ม 00:03:13 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 00:36:58 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:00:47 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 0:37:30 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.46 คะแนน

สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน ดูแลน้องใหม่ที่ลงปฏิบัติงานเป็นพิเศษ เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ในการถ่ายทอดข้อมูล เผื่อระวังเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น
2. ให้หัวหน้างาน เผื่อระวังการเรื่องการให้บริการลูกค้า เช่น ภาวะทางอารมณ์ น้ำเสียง และ ให้พนักงานเพิ่ม Service Mind ในการบริการ รวมถึงการสร้างงานให้ถูกต้องและรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนการบริการ
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง และมีการทบทวน Brief เก่าและใหม่เป็นประจำ และ Recheck กับน้องในที่มามีความเข้าใจมากขึ้น
3. แนะนำเทคนิคในเรื่องการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ Billing เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้พนักงาน
4. ติดตามพนักงานที่มีกรณี Coaching เป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง
5. สอบถามและพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาเพื่อนำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความเครียดสะสม
6. งดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

**มัน Brief ย้ำเกี่ยวกับสถานการณ์ เกี่ยวกับโรค COVID-19 และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคในการใช้ชีวิตประจำวันรักษาความสะอาด และอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้สะอาดเรียบร้อย เว้นระยะห่าง เพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับโรค COVID-19

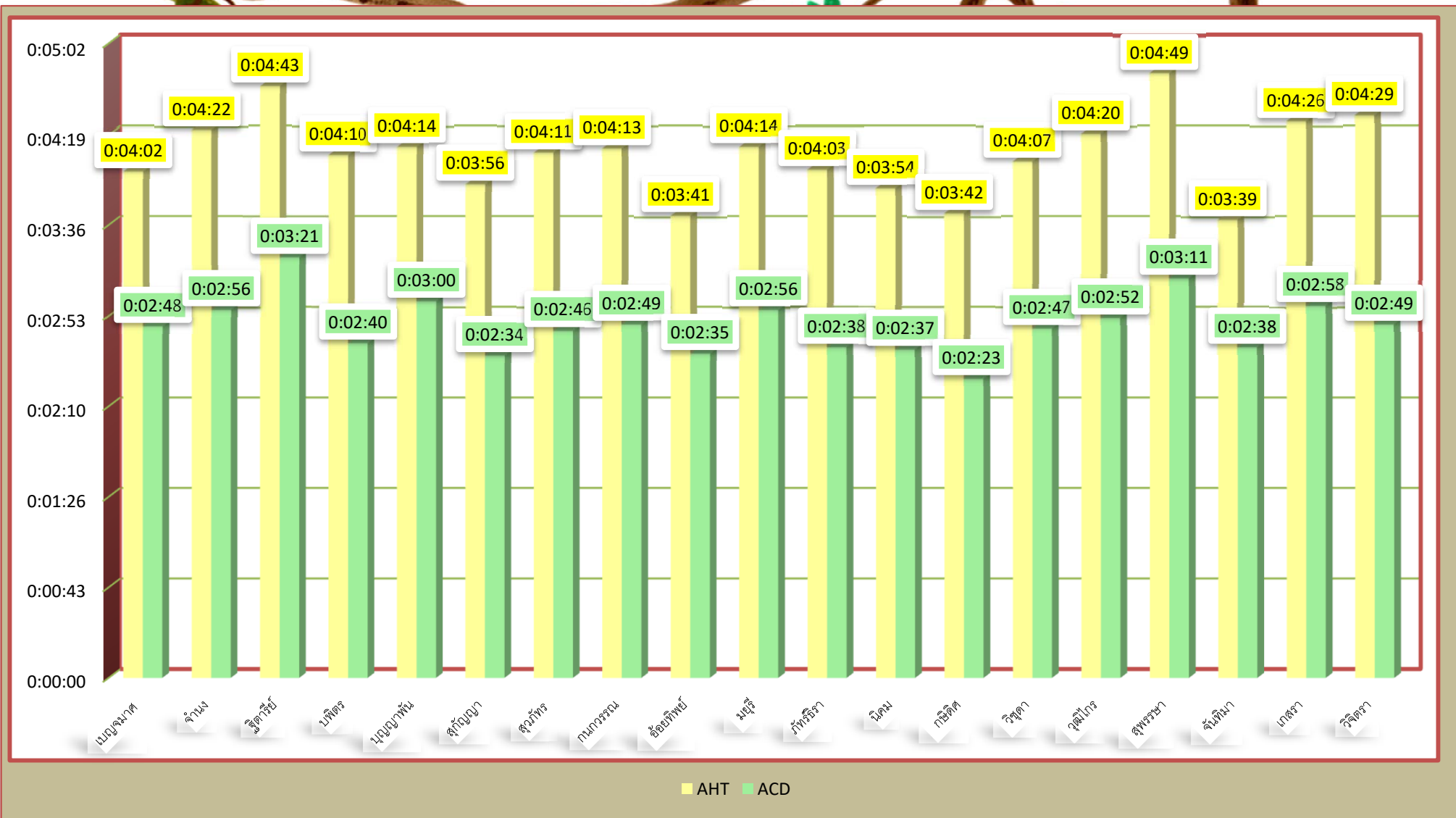
Performance Team

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 คลังวิจิตร	2,047	52	76.24	0:04:46	0:56:51	2:31:40	0:04:02	0:02:48	59	0	0	00:29
จ่านง สงครามภักดี	1,792	48(31)	77.21	0:04:21	0:51:21	0:44:35	0:04:22	0:02:56	0	0	0	00:09
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	1,641	48	77.17	0:02:44	0:16:03	0:18:06	0:04:43	0:03:21	2	0	0	00:04
บพิตร จิตรนิยมแสน	2,125	52	76.82	0:03:44	1:20:35	0:56:12	0:04:10	0:02:40	4	0	0	00:09
บุญญาพันธ์ ธงชัย	1,498	48(18)	78.49	0:03:15	0:23:57	0:00:00	0:04:14	0:03:00	0	0	0	00:00
สุกัญญา ไมราศรี	1,298	42	78.18	0:04:27	0:52:38	0:04:56	0:03:56	0:02:34	46	0	0	00:01
สุวภัทร อนุสนธิ์	1,390	48	75.80	0:03:23	0:35:08	2:04:41	0:04:11	0:02:46	1	0	0	02:36
กนกวรรณ ทวีชัย	2,010	50	76.80	0:02:11	0:41:26	0:20:35	0:04:13	0:02:49	0	0	0	00:04
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	1,596	56(22)	77.65	0:02:18	0:11:21	0:05:45	0:03:41	0:02:35	9	0	0	00:01
มยุรี กิจรัตน์	1,806	49	78.61	0:02:40	0:10:30	0:00:00	0:04:14	0:02:56	6	0	0	00:00
ภัทรธิรา ชุมสวัสดิ์	1,219	48	78.36	0:03:21	0:39:19	0:09:34	0:04:03	0:02:38	3	0	0	00:02

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 กิ่งโคกกรวด	2,054	49	75.64	0:03:39	0:17:31	0:07:18	0:03:54	0:02:37	2	0	0	00:01
กษิธิศ อย่างธรรา	1,702	54	78.84	0:02:43	0:44:28	0:00:00	0:03:42	0:02:23	0	0	0	00:00
วิชุดา จิตต์อาจ	1,595	51	77.7	0:02:53	0:32:41	0:00:00	0:04:07	0:02:47	2	0	0	00:00
วุฒิไกร การสุวรรณณ์	1,716	47	75.61	0:04:09	0:40:41	1:46:21	0:04:20	0:02:52	0	0	0	00:02
สุพรรณษา นาน่วม	1,380	47	77.34	0:03:27	0:35:09	0:20:42	0:04:49	0:03:11	0	0	0	00:04
จันทิมา สุวรรณ ไชติ	295	27	79.44	0:00:41	0:00:00	0:00:00	0:03:39	0:02:38	2	0	0	00:00
เกศรา ช่วงบุญศรี	889	49(22)	78.66	0:01:35	0:23:25	0:01:51	0:04:26	0:02:58	15	0	0	00:00
วิจิตรา คล้ายสังข์	1,587	48	77.25	0:04:42	1:29:27	2:20:20	0:04:29	0:02:49	2	0	0	00:39

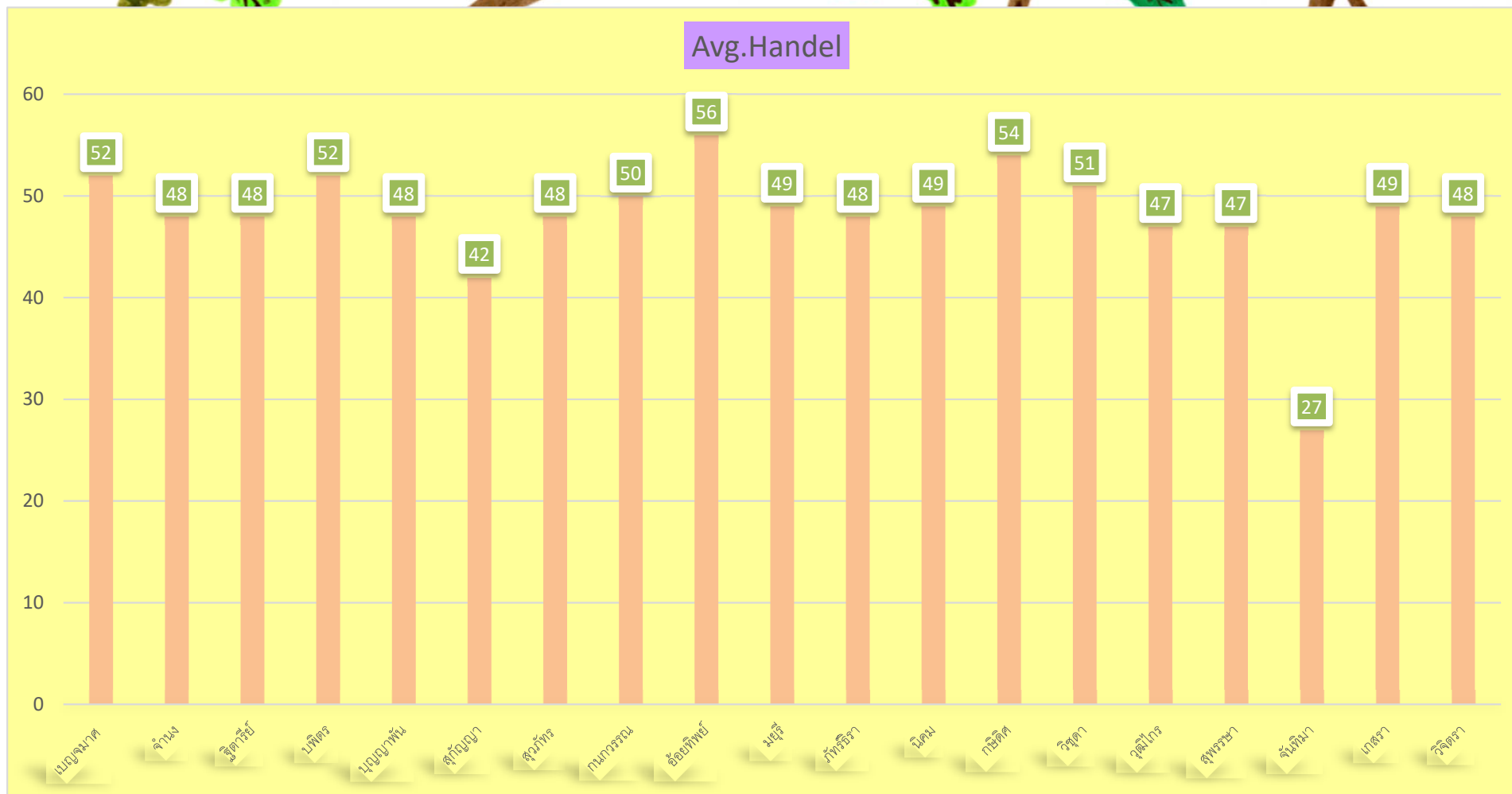
เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567



Remark : AHT = 4.10 นาที
 ACD = 2.48 นาที
 Avg. Handle call = 48 สาย : วัน

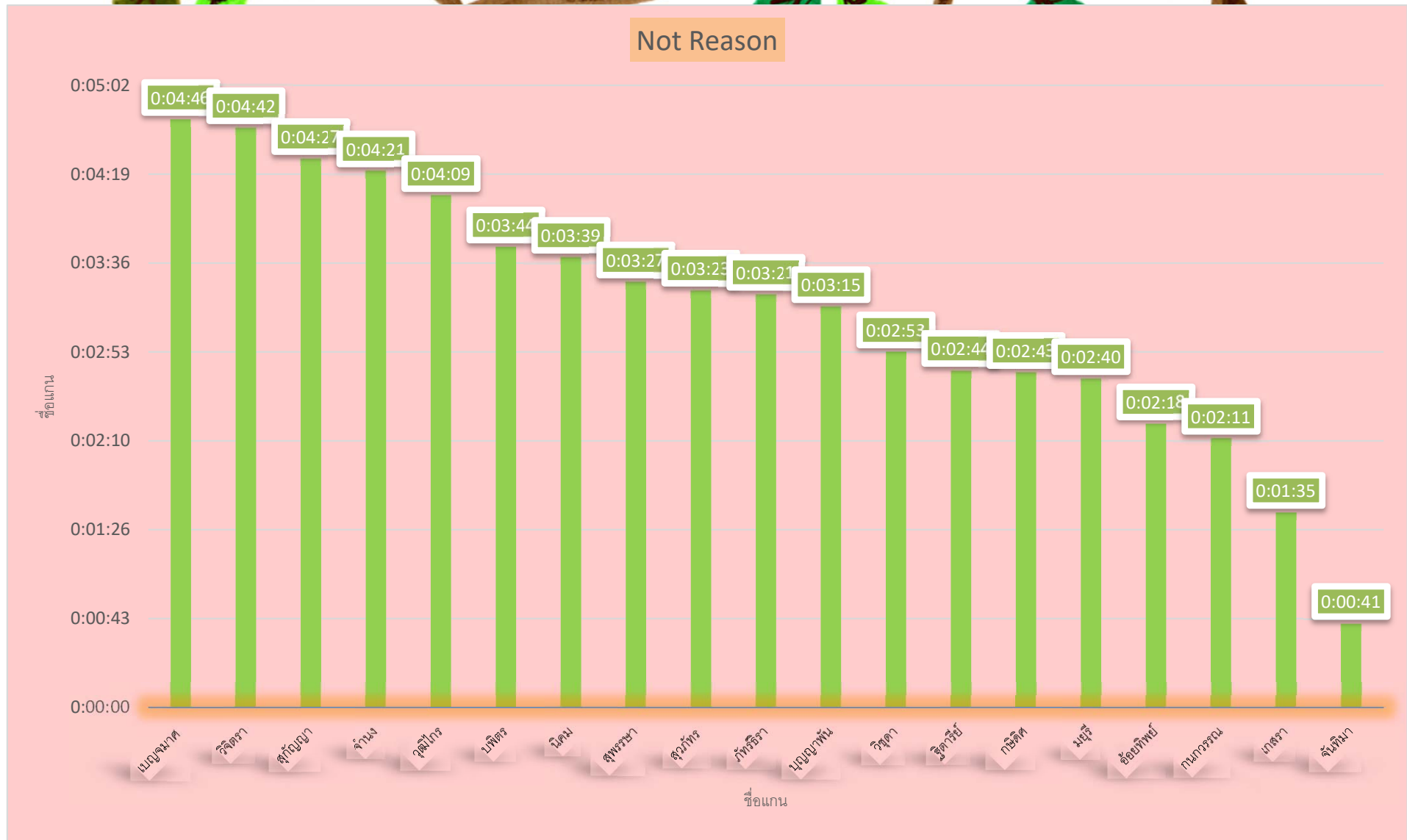


เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม) ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567



สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 อ้อยทิพย์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567



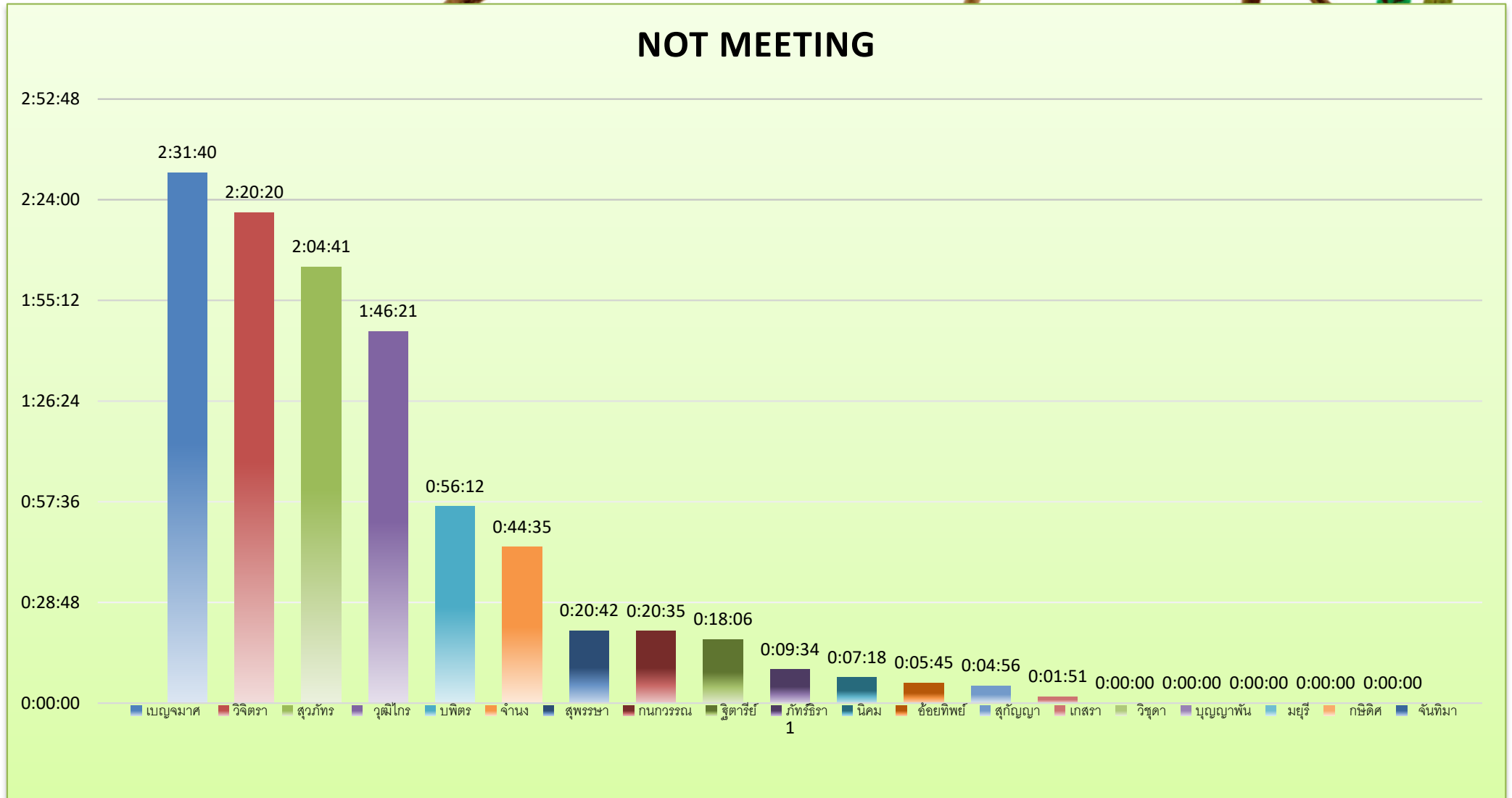
เฉลี่ยใช้ค่า *Not reason* รายทีม 0:03:13 นาที / ต่อสัปดาห์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567



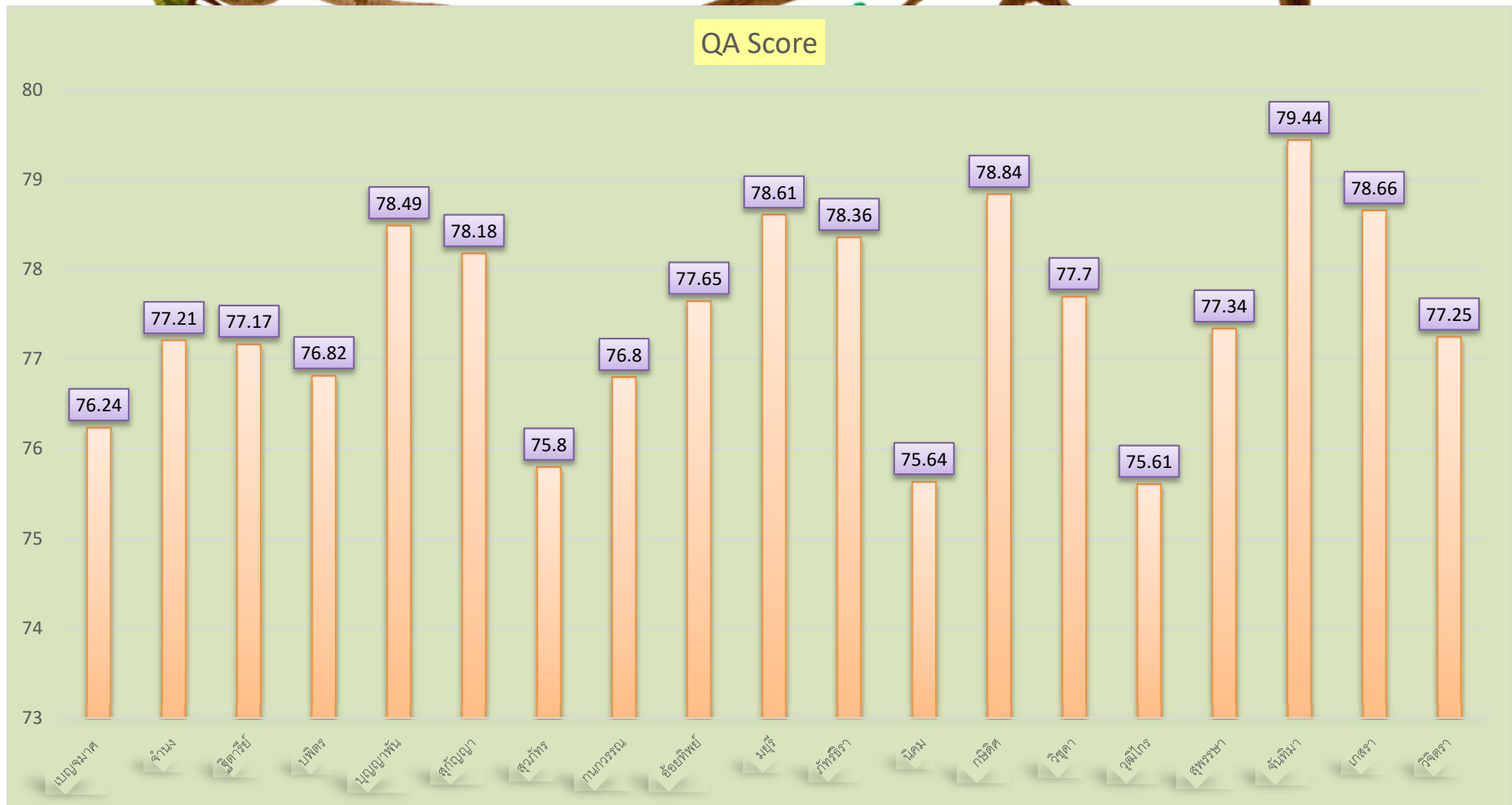
เฉลี่ยใช้ค่า *Not Restroom* รายทีม 0:36:58 นาที/ต่อสัปดาห์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567



เฉลี่ยใช้ค่า *Not Meeting* รายทีม 0:37:30 นาที / ต่อสัปดาห์

QA Score ระหว่างวันที่ 9 – 15 กันยายน 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ		
อันดับที่ 1 ทีม จันทิมา	79.44	คะแนน
อันดับที่ 2 ทีม กษิติต	78.84	คะแนน
อันดับที่ 3 ทีม เกสรา	78.66	คะแนน



Thank You

