



รายงานผลการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์
(23-29 ก.ย.67)
Supervisor NT

TEAM Sup.สั่งสรรคค์



บพิตร
CHIEF



อภิวัฒน์



ชินดนัย



สรายุด



เนตรชนก



พรปรีดิ์



ชวดาพร



วางคณา

Agenda

- รายงานผลการปฏิบัติงาน

- เปรียบเทียบคุณภาพการปฏิบัติงาน

- แนวทางแก้ไขและแผนการพัฒนาคุณภาพ

Resolution

วัตถุประสงค์	แนวทางปฏิบัติในการดูแลพนักงานในทีม	ผลการดำเนินการ	การดำเนินการ
<ul style="list-style-type: none">• สร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none">• สร้างความสัมพันธ์น้องๆ ในทีม	<ul style="list-style-type: none">• น้องๆ ทำความรู้จักกันมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	<ul style="list-style-type: none">• ได้มีการพบปะกันพูดคุยนอกเวลางาน• โดยมีการเลี้ยงอาหารและจับของรางวัลในช่วงเทศกาลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
<ul style="list-style-type: none">• ควบคุมคุณภาพในการรับสายให้อยู่ในมาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด	<ul style="list-style-type: none">• สุ่มฟังตรวจสอบคุณภาพในการให้บริการพนักงานในทีม• ทำการฟังไฟล์เสียงเพื่อเปรียบเทียบ	<ul style="list-style-type: none">• พนักงานหลายคนมีการปรับปรุงดีขึ้น แต่ ยังพบสิ่งที่ต้องปรับปรุงให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น และ นำเสียงการให้บริการ	<ul style="list-style-type: none">• ได้มีการเข้าไป แนะนำ กรณีปัญหาที่พบ ในช่วงเวลาสายว่างในแต่ละวัน• ทำการส่งไฟล์เสียงให้พนักงานในทีมช่วยกันฟังและทำการเปรียบเทียบเพื่อนำมาปรับปรุง
<ul style="list-style-type: none">• ให้พนักงานเพิ่มประสิทธิภาพเพื่อให้พร้อมปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น	<ul style="list-style-type: none">• ชี้แจงทำความเข้าใจ ควบคุมค่าต่างๆ ให้อยู่ตามเป้าหมายของทีมที่มีการตั้งเป้าหมายไว้	<ul style="list-style-type: none">• พนักงานมีความเข้าใจและมีความตั้งใจเพื่อจะทำได้ตามที่ทีมกำหนด แต่ยังคงต้องปรับปรุงในบางค่า	<ul style="list-style-type: none">• ได้มีการเข้าไปแนะนำวิธีชี้แจงทำความเข้าใจ และ ทำการเปรียบเทียบค่าต่างๆ
<ul style="list-style-type: none">• เสริมสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงาน	<ul style="list-style-type: none">• เพิ่มเติมความรู้ข้อมูล Web Service และ เทคนิคด้านต่างๆ	<ul style="list-style-type: none">• น้องๆ ในทีมมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ลดโอกาสผิดพลาด	<ul style="list-style-type: none">• จะมีการเข้าไปพูดคุยในช่วงเวลาว่างในแต่ละวันเพื่อคอยเพื่อความรู้อะไรและเทคนิคต่างๆ ให้

พนักงานที่ได้รับการฉีดวัคซีน Covid19




Ch.บพิตร
4 เข็ม 



อภิวัฒน์
4 เข็ม 



ชินดนัย
4 เข็ม 




สราวุธ
4 เข็ม 




เนตรชนก
4 เข็ม 




พรปวีณ์
4 เข็ม 

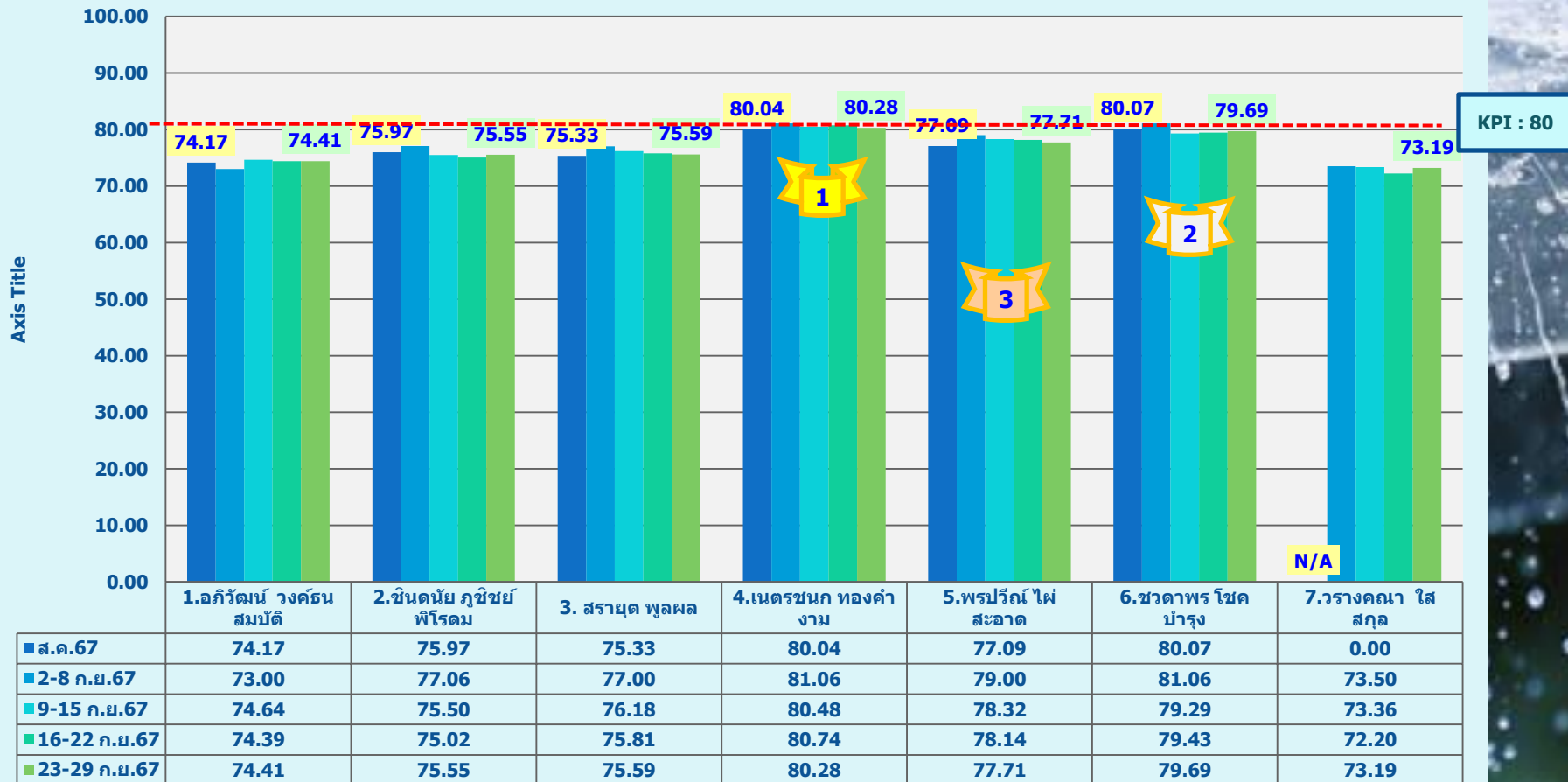


ชวดาพร
3 เข็ม 

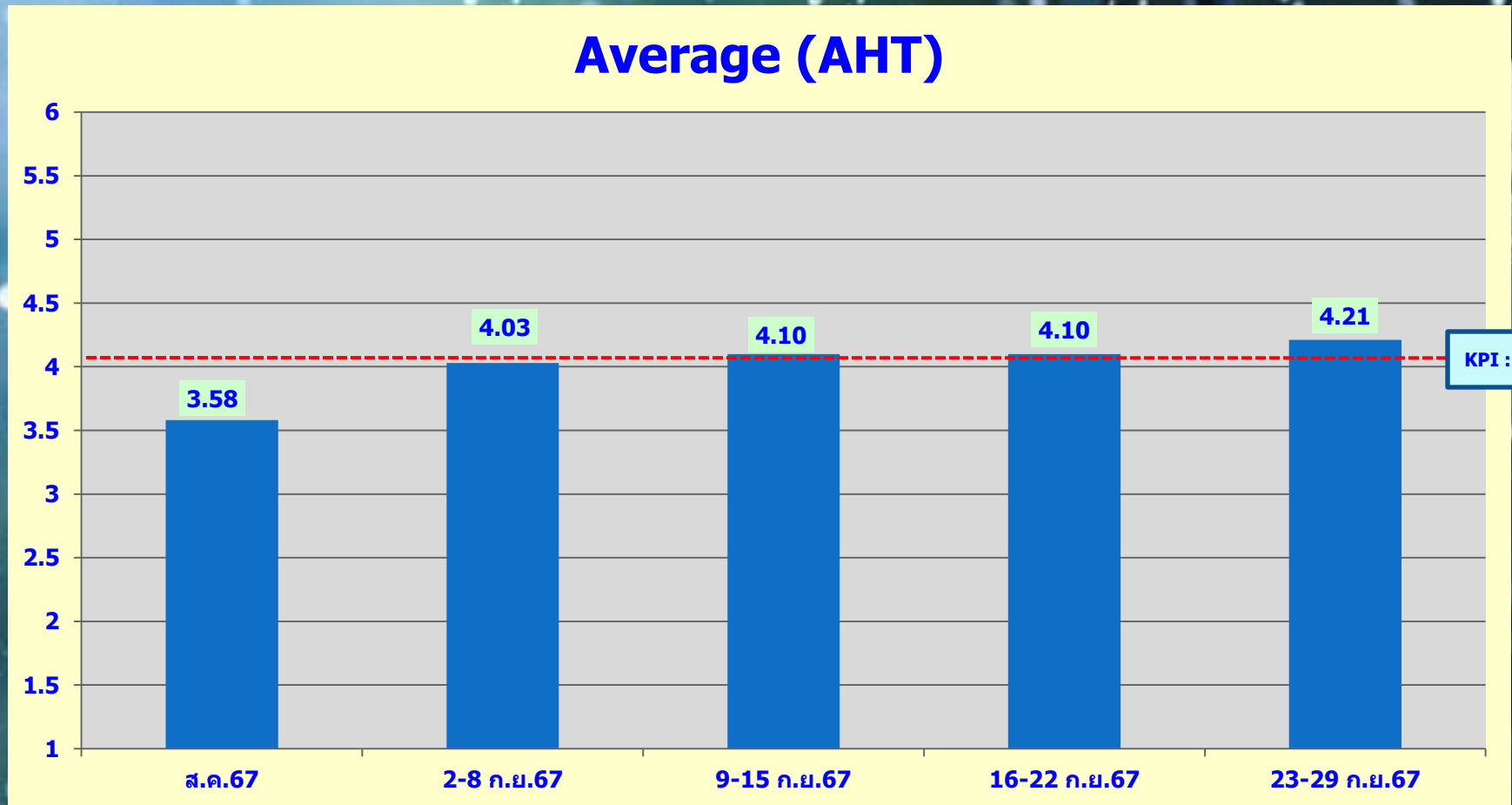


วรางคณา
3 เข็ม 

กราฟเปรียบเทียบ QA Score



กราฟเปรียบเทียบ Team Average AHT



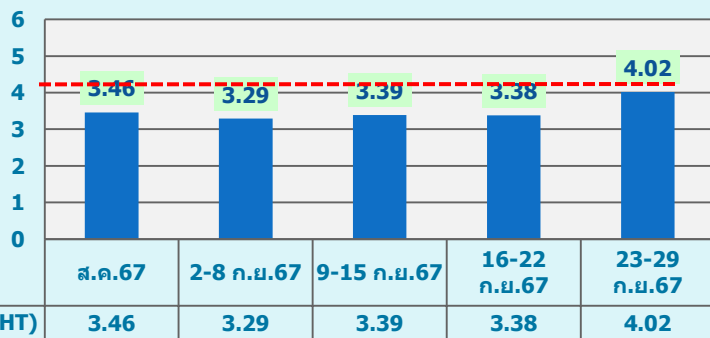
คะแนน Monitor พนักงานคะแนนต่ำกว่า 70 ประจำเดือน ก.ย.67

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 น้ำเสียงค่อนข้างห้วนแข็ง การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ชัด ๆ จังหวะการพูดเร็วและรวบคำบ่อย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการและกันเองกับลูกค้า การแจ้งข้อมูลไม่รวดเร็ว บันทึกข้อมูลถูกต้องตามขั้นตอน
2.ชินดนัย ภูษิษย์พิโรดม	-	-	-	-		N/A
3. สรายุด พูลผล	-	-	-	-		N/A
4.เนตรชนก ทองคำงาม	-	-	-	-		N/A
5.พรปวีณ์ ใสสะอาด	-	-	-	-		N/A
6.ชวดาพร โชคบำรุง	-	-	-	-		N/A
7.วางดณา ใสสกุล	-	67.5 (11/9/67)				สอบถามชื่อลูกค้าไม่ทวนชื่อ พักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน โอนสายประเมินความพึงพอใจครบถ้วน น้ำเสียงปกติ จังหวะสนทนา รัวเร็ว รวบคำ การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ชัดๆ บางช่วง ดัดคำฟุ่มเฟือย เช่น ฮ้อ บันทึกงาน ควรหมายเหตุเพิ่มเติมให้ลูกค้าใช้งานกับกล่องวงจรปิด
			65.5 (18/9/67)			กล่าวต้อนรับสายค่อนข้างรวบคำไม่ค่อยชัดเจน พักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตามมาตรฐานทำให้แจ้งข้อมูลลูกค้าได้ น้ำเสียงห้วนลากเสียง การถ่ายทอดข้อมูลตืดๆ ชัดๆ จังหวะในการพูดไม่สม่ำเสมอ พูดรวบคำและพูดลาก
			63.56 (19/9/67)			กล่าวทักทายรวบคำไม่ครบสคริป พักสายนานเกินเวลาที่กำหนด น้ำเสียงค่อนข้างห้วนราบเรียบ การถ่ายทอดจังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ค่อนข้างเร็ว เว้นเจียบบางช่วงโต้ตอบไม่ต่อเนื่อง การพูดรวบคำบ่อย ไม่ทวนสอบถามหมายเลขติดต่อกลับ
			67.92 (20/9/67)			กล่าวทักทายและพักสายไม่ครบสคริป พักสายเกินเวลาที่กำหนด ดัดคำว่า ไตคะ น้ำเสียงค่อนข้างห้วนราบเรียบ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ การพูดรวบคำอยู่บ้าง ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ
						กล่าวพักสายไม่ตามมาตรฐาน และพักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตาม



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

อภิวัดณ์(AHT)



อภิวัดณ์(AHT)	3.46	3.29	3.39	3.38	4.02
---------------	------	------	------	------	------

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

อภิวัดณ์ วงศ์ธนสมบัติ	Week 3	Week 4
17095	Week 3	Week 4
Log late	1	2
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	315	373
Logon Duration	40:40:04	39:02:45
AHT	0:03:38	0:04:02
เฉลี่ยจำนวนสาย	51	62
ACD	0:02:21	0:02:36
Monitor	74.39	74.41
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:40	0:00:31
Restroom	0:05:17	0:05:57
รวม	0:05:57	0:06:28
Short call Time	none	none



APIWAT WONGTANASOMBAT	Toilet=104	2024-09-27 12	0:04:21				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2024-09-28 14	0:01:36				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร

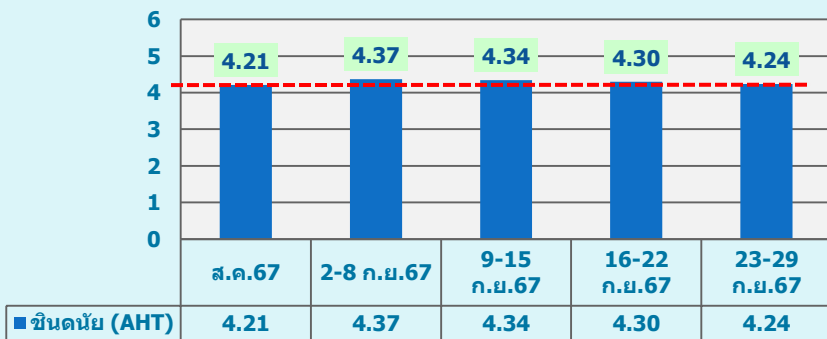




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event รับ นร.4 วัน Late ติดฝน (นั่งชด)

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

ชั้ดนั้ย (AHT)



ชั้ดนั้ย ภุชั้ยพั้โรดม	บแ้ดเ้ดอน	บแ้ดเ้ดอน	Date
ร้องเร้ยน	พฤตคัรรม	Monitor	เด้ดอณ/บ้ป

ชั้ดนั้ย ภุชั้ยพั้โรดม		
17054	Week 3	Week 4
Log late	0	4
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	14
Handled	267	546
Logon Duration	39:02:28	65:11:39
AHT	0:04:30	0:04:24
เฉล้ยจ้ำนวนสย	45	55
ACD	0:02:57	0:02:49
Monitor	75.02	75.55
Meeting	0:10:46	0:15:09
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:28	0:00:34
Restroom	0:02:44	0:21:44
รวม	0:13:58	0:37:27
Short call Time	none	none



CHINDANAI PHUCHITPHIRODOM	Meeting=106	2024-09-23 18	0:02:53				
	Meeting=106	2024-09-26 09	0:04:20				
	Meeting=106	2024-09-26 10	0:02:59				
	Meeting=106	2024-09-26 14	0:04:57				
	Toilet=104	2024-09-23 09	0:02:57				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. เกสรา
	Toilet=104	2024-09-23 14	0:03:29				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. จ่านง
	Toilet=104	2024-09-23 16	0:02:42				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2024-09-23 17	0:01:27				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2024-09-24 12	0:02:14				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. เกสรา
	Toilet=104	2024-09-26 14	0:00:24				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร
	Toilet=104	2024-09-26 15	0:02:29				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. อ้อยทิพย์
	Toilet=104	2024-09-26 18	0:02:49				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. กษิตศ
	Toilet=104	2024-09-28 11	0:03:13				เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH. เกสรา

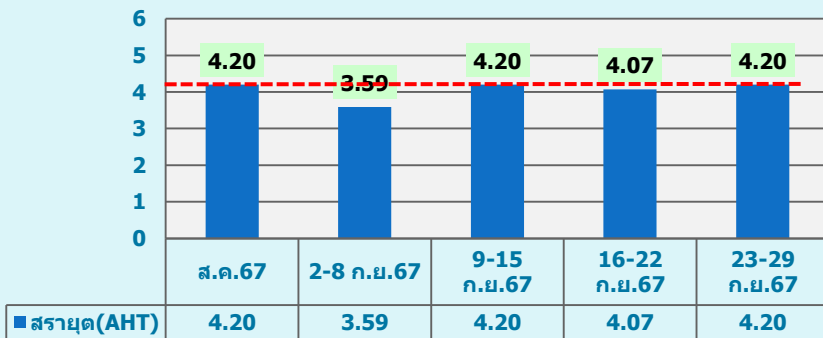


จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
5 วัน : 32.5 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event จ้าง นร.1 วัน

กลางวัน	กลางคืน

ชมเชย	Date

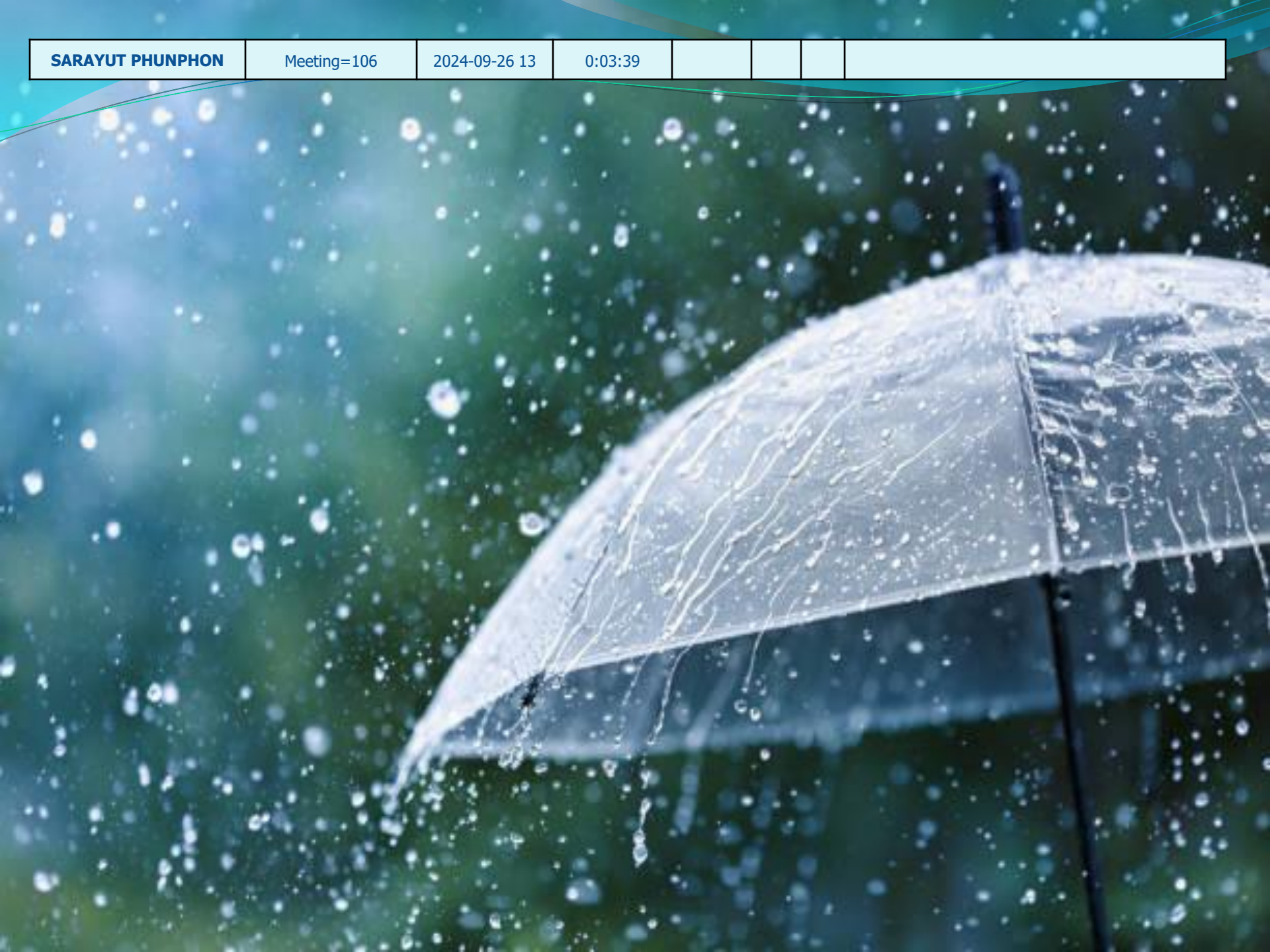
สรายุด(AHT)



สรายุด พูลผล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

สรายุด พูลผล	Week 3	Week 4
17040	Week 3	Week 4
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	288	272
Logon Duration	39:20:11	32:44:26
AHT	0:04:07	0:04:20
เฉลี่ยจำนวนสาย	48	55
ACD	0:02:42	0:02:43
Monitor	75.81	75.59
Meeting	0:00:00	0:03:39
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:29	0:00:19
Restroom	0:09:29	0:00:00
รวม	0:09:58	0:03:58
Short call Time	none	none



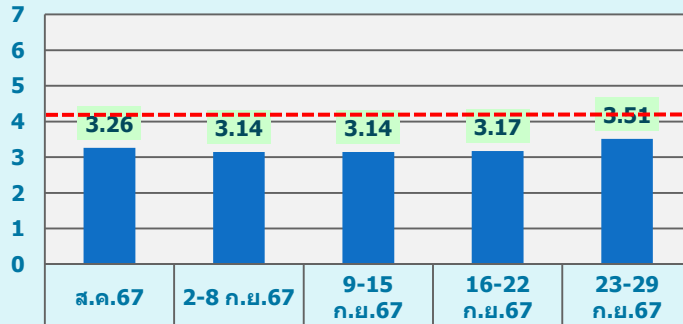




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

เนตรชนก (AHT)



■ เนตรชนก (AHT)	3.26	3.14	3.14	3.17	3.51
-----------------	------	------	------	------	------

เนตรชนก ทองคำงาม	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

เนตรชนก ทองคำงาม		
17103	Week 3	Week 4
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	380	365
Logon Duration	39:05:20	39:07:08
AHT	0:03:17	0:03:51
เฉลี่ยจำนวนสาย	63	61
ACD	0:02:06	0:02:08
Monitor	80.74	80.28
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:22	0:00:24
Restroom	0:01:38	0:03:16
รวม	0:02:00	0:03:40
Short call Time	none	none



NEDCHANOK THONGKHAMNGAM	Toilet=104	2024-09-24 07	0:01:34			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร
	Toilet=104	2024-09-26 12	0:01:42			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.นิคม

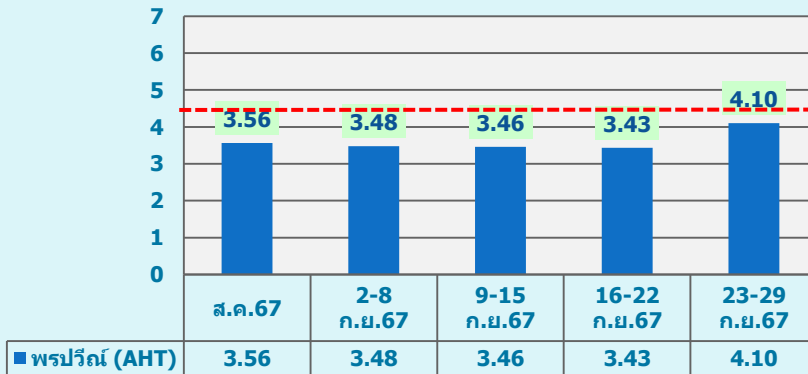




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event รับ นร. 5 วัน จ้าง ราย 10.5 ชม. จ้าง นร.2 วัน ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

พรปรวิณ์ (AHT)



พรปรวิณ์ ไฟสะอาด	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

พรปรวิณ์ ไฟสะอาด		
17132	Week 3	Week 4
Log late	1	1
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	460	503
Logon Duration	56:19:00	54:47:29
AHT	0:03:43	0:04:10
เฉลี่ยจำนวนสาย	53	60
ACD	0:02:23	0:02:29
Monitor	78.14	77.71
Meeting	0:04:05	0:10:17
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:29	0:00:30
Restroom	0:00:00	0:03:24
รวม	0:04:34	0:14:11
Short call Time	none	none



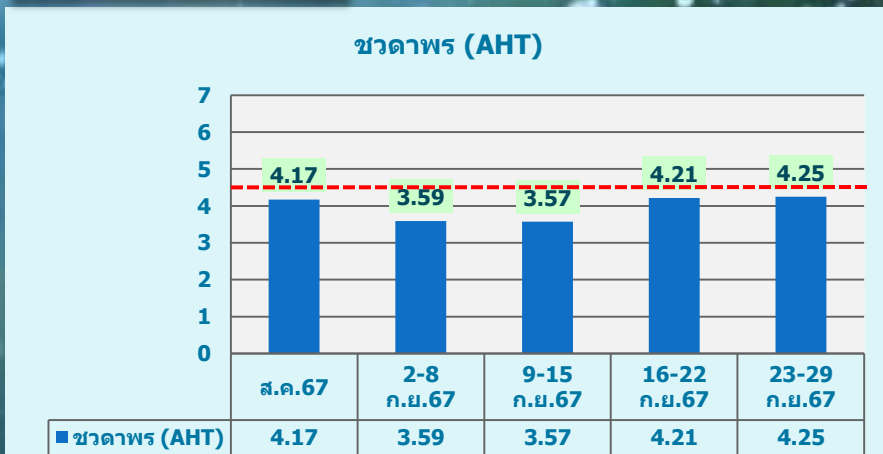
PORNPAVEE PAISA-ARD	Meeting=106	2024-09-23 17	0:00:21			
	Meeting=106	2024-09-23 20	0:02:17			
	Meeting=106	2024-09-24 18	0:03:02			
	Meeting=106	2024-09-25 07	0:00:29			
	Meeting=106	2024-09-25 17	0:01:33			
	Meeting=106	2024-09-26 09	0:02:35			
	Toilet=104	2024-09-25 07	0:03:24			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร





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

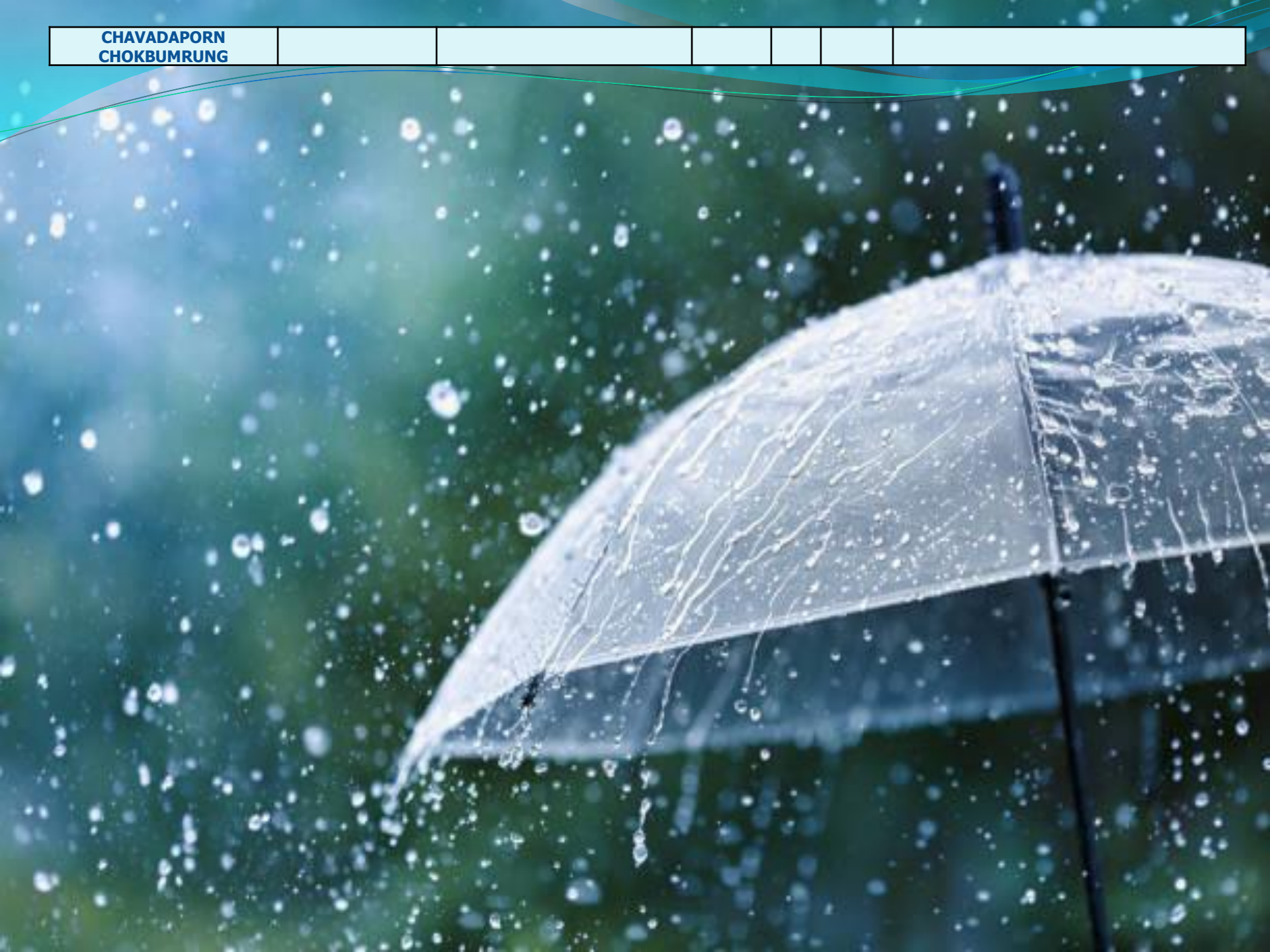
กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date



ชวดาพร โชคบำรุง	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ชวดาพร โชคบำรุง		
17140	Week 3	Week 4
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	316	341
Logon Duration	36:52:47	39:18:39
AHT	0:04:21	0:04:25
เฉลี่ยจำนวนสาย	56	57
ACD	0:03:00	0:02:54
Monitor	79.43	79.69
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:27	0:00:42
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:00:27	0:00:42
Short call Time	none	none



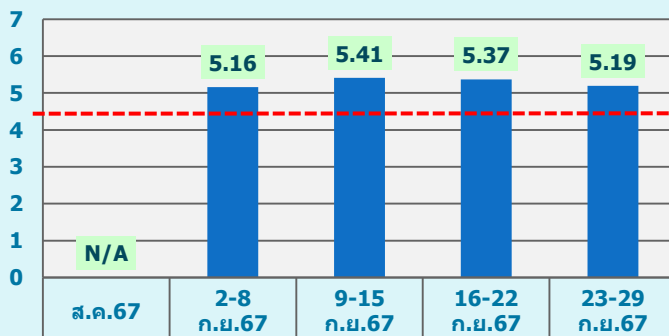




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event NEW Agent Logout ระบบมีปัญหา

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

รายงาน(AHT)



■ รายงาน(AHT)	0	5.16	5.41	5.37	5.19
---------------	---	------	------	------	------

รายงาน ไสสกุล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

รายงาน ไสสกุล		
17069	Week 3	Week 4
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	244	264
Logon Duration	39:21:25	39:22:04
AHT	0:05:37	0:05:19
เฉลี่ยจำนวนสาย	40	44
ACD	0:03:15	0:03:09
Monitor	72.20	73.19
Meeting	1:10:37	1:18:19
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:53	0:00:50
Restroom	0:03:23	0:02:50
รวม	1:14:53	1:21:59
Short call Time	none	none



WARANGKANA SAISAKUN	Meeting=106	2024-09-23 08	0:06:53		
	Meeting=106	2024-09-23 11	0:07:20		
	Meeting=106	2024-09-23 15	0:03:52		
	Meeting=106	2024-09-24 08	0:03:36		
	Meeting=106	2024-09-24 09	0:05:39		
	Meeting=106	2024-09-24 10	0:02:29		
	Meeting=106	2024-09-24 11	0:06:50		
	Meeting=106	2024-09-25 08	0:01:38		
	Meeting=106	2024-09-25 09	0:03:37		
	Meeting=106	2024-09-25 11	0:05:54		
	Meeting=106	2024-09-25 13	0:01:03		
	Meeting=106	2024-09-25 14	0:01:24		
	Meeting=106	2024-09-25 15	0:01:39		
	Meeting=106	2024-09-27 08	0:04:19		
	Meeting=106	2024-09-27 09	0:03:13		
	Meeting=106	2024-09-27 10	0:02:18		
	Meeting=106	2024-09-27 11	0:03:11		
	Meeting=106	2024-09-27 12	0:05:10		
	Meeting=106	2024-09-27 15	0:05:57		
	Meeting=106	2024-09-28 08	0:00:37		
	Meeting=106	2024-09-28 11	0:01:40		
	Toilet=104	2024-09-27 09	0:02:50		

NEW Agent

เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.ภษิตศ

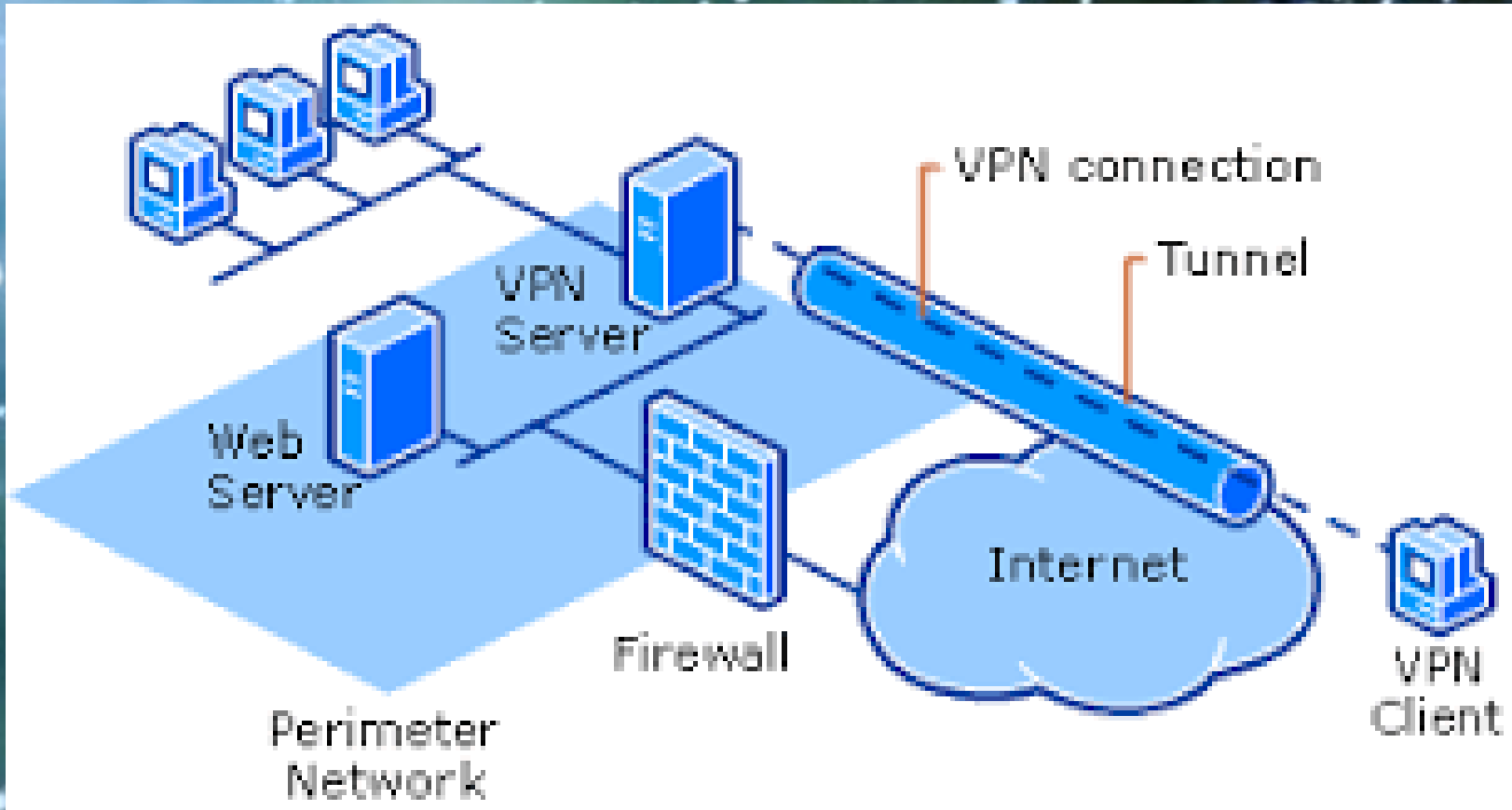
Performance Team (23-29 ก.ย.67)

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	373	62	74.41	0:00:31	0:05:57	0:00:00	0:04:02	0:02:36	2			
2.ชินดนัย ภูษิษย์พิโรดม	546	55	75.55	0:00:34	0:21:44	0:15:09	0:04:24	0:02:49	4			Late 14 m (ติดพื้นที่บริเวณ ม.เกษตร)
3. สราวุธ พูลผล	272	55	75.59	0:00:19	0:00:00	0:03:39	0:04:20	0:02:43	0			
4.เนตรชนก ทองคำงาม	365	61	80.28	0:00:24	0:03:16	0:00:00	0:03:51	0:02:08	0			
5.พรปวีณ์ ไร่สะอาด	503	60	77.71	0:00:30	0:03:24	0:10:17	0:04:10	0:02:29	1			
6.ชวดาพร โชคบำรุง	341	57	79.69	0:00:42	0:00:00	0:00:00	0:04:25	0:02:54	0			
7.วางคณา ใสสกุล	264	44	73.19	0:00:50	0:02:50	1:18:19	0:05:19	0:03:09	0			NEW Agent
Average Team	2664	56	76.58	0:03:50	0:37:11	1:47:24	0:04:21	0:02:41	7			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team							0:15:21					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย							0:00:16					

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



Thank you