

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 30 Sep. 2024

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 48 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.11 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.48 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:14:39 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:52:47 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:02:16 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 1:49:35 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.38 คะแนน

สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน เฝ้าระวังการร้องการให้บริการลูกค้า 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. จัดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

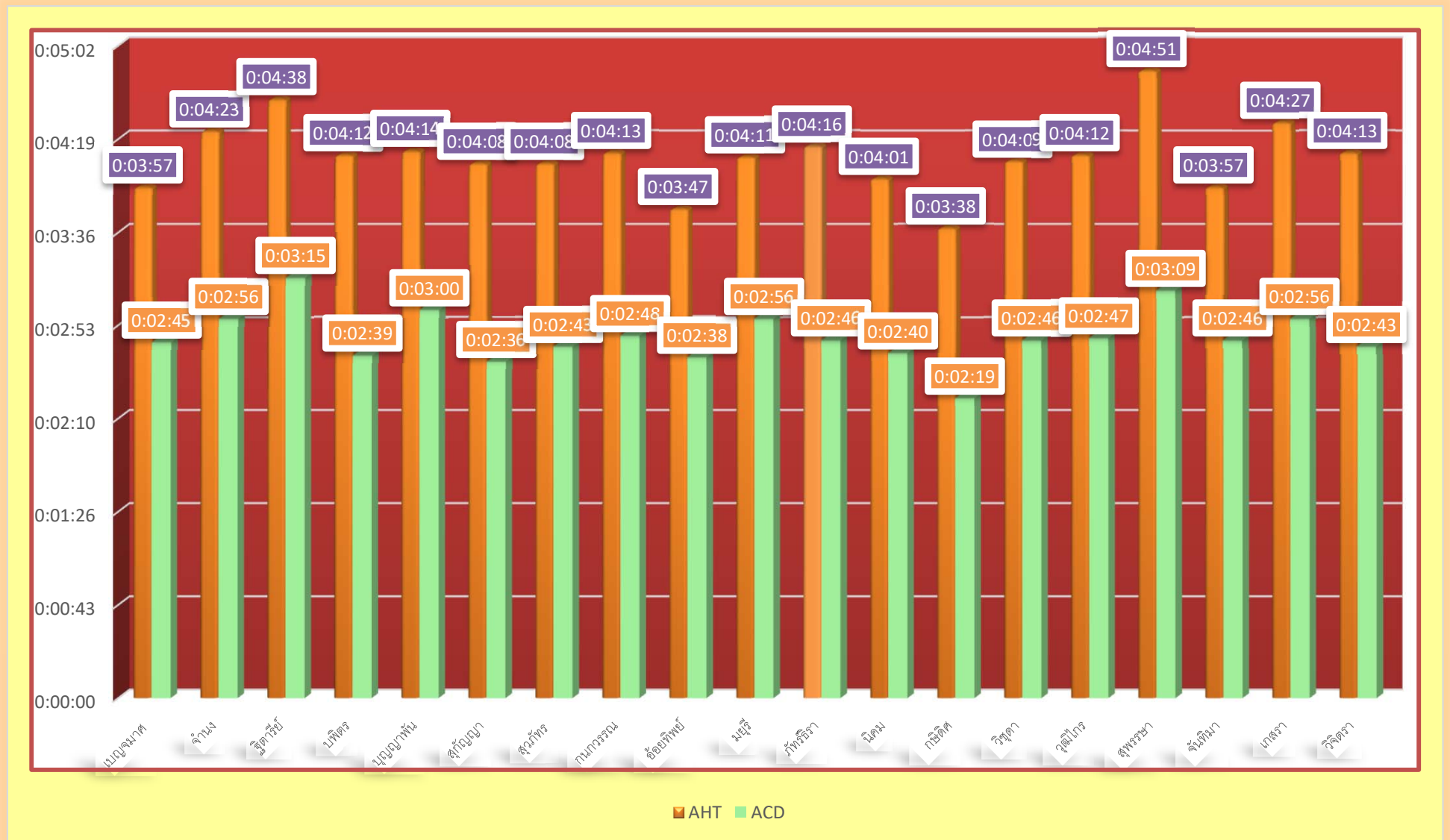
Performance Team

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	7,747	50(20)	76.35	0:11:14	2:38:52	0:03:38	0:03:57	0:02:45	142	0	0	0:01
จำนง สงครามภักดี	7,592	46(29)	77.06	0:18:03	1:52:32	1:51:47	0:04:23	0:02:56	21	0	0	0:23
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	6,924	49(16)	77.08	0:12:29	0:49:10	1:14:41	0:04:38	0:03:15	16	0	0	0:15
บพิตร จิตรนิยม แสน	9,620	51	76.69	0:15:30	3:32:26	7:07:48	0:04:12	0:02:39	22	0	0	1:14
บุญญาพันธ์ ธงชัย	6,485	42	78.26	0:12:40	0:58:47	0:00:00	0:04:14	0:03:00	0	0	0	0:00
สุกัญญา ไมราศรี	7,547	45	77.11	0:17:57	2:45:25	0:39:38	0:04:08	0:02:36	198	0	0	0:09
สุวภัทร อนุสนธิ์	6,751	50	75.45	0:15:39	1:56:00	12:13:04	0:04:08	0:02:43	3	0	0	14:40
กนกวรรณ ทวีชัย	7,154	52(30)	77.26	0:07:44	2:11:03	3:53:24	0:04:13	0:02:48	0	0	0	0:45
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	6,595	53(18)	77.61	0:09:48	1:35:37	0:14:00	0:03:47	0:02:38	47	0	0	0:03
มยุรี กิจรัตน์	6,862	49	78.36	0:46:30	0:37:37	0:19:12	0:04:11	0:02:56	3	0	0	0:05
ภัทรีธรา ชุมสวัสดิ์	5,480	47	78.31	0:11:49	02:39:19	0:34:45	0:04:16	0:02:46	17	0	0	0:07

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 ไทกกรวด	8,645	46	76.50	0:16:57	1:05:02	0:42:07	0:04:01	0:02:40	30	0	2	0:11
กษิตศ อย่างธารา	6,800	53(34)	78.41	0:11:55	2:48:39	0:00:00	0:03:38	0:02:19	2	0	0	0:00
วิชุดา จิตต์อาจ	5,874	50	77.88	0:07:50	1:25:15	0:20:41	0:04:09	0:02:46	23	0	0	0:04
วุฒิไกร การสุวรรณ	6,102	46(36)	76.10	0:15:13	1:15:55	2:41:36	0:04:12	0:02:47	26	0	0	0:49
สุพรรณษา นาน่วม	5,709	46	77.20	0:15:51	3:20:12	1:43:41	0:04:51	0:03:09	0	0	0	0:03
จันทิมา สุวรรณ ไซติ	1,265	42	78.82	0:03:30	0:00:00	0:00:00	0:03:57	0:02:46	9	0	0	0:00
เกสรฯ ช่วงบุญศรี	4,083	45(37)	77.90	0:09:25	1:14:38	0:12:24	0:04:27	0:02:56	58	0	1	0:03
วิจิตรา คล้ายสังข์	5,172	49	77.95	0:18:26	2:56:31	0:49:34	0:04:13	0:02:43	54	0	0	0:12

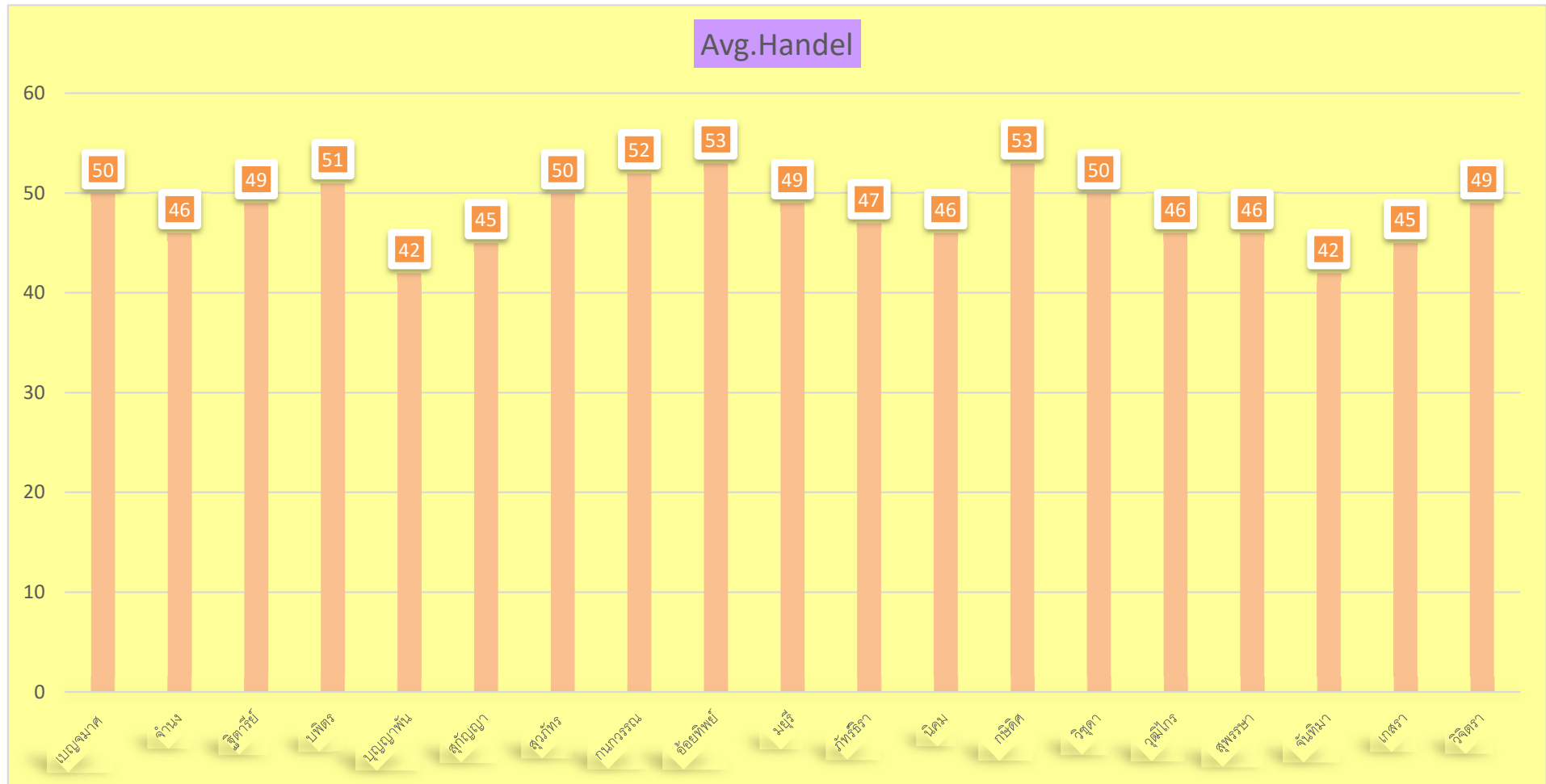
เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 1 - 30 กันยายน 2567



Remark : AHT = 4.11 นาที
 ACD = 2.48 นาที
 Avg. Handle call = 48 สาย : วัน

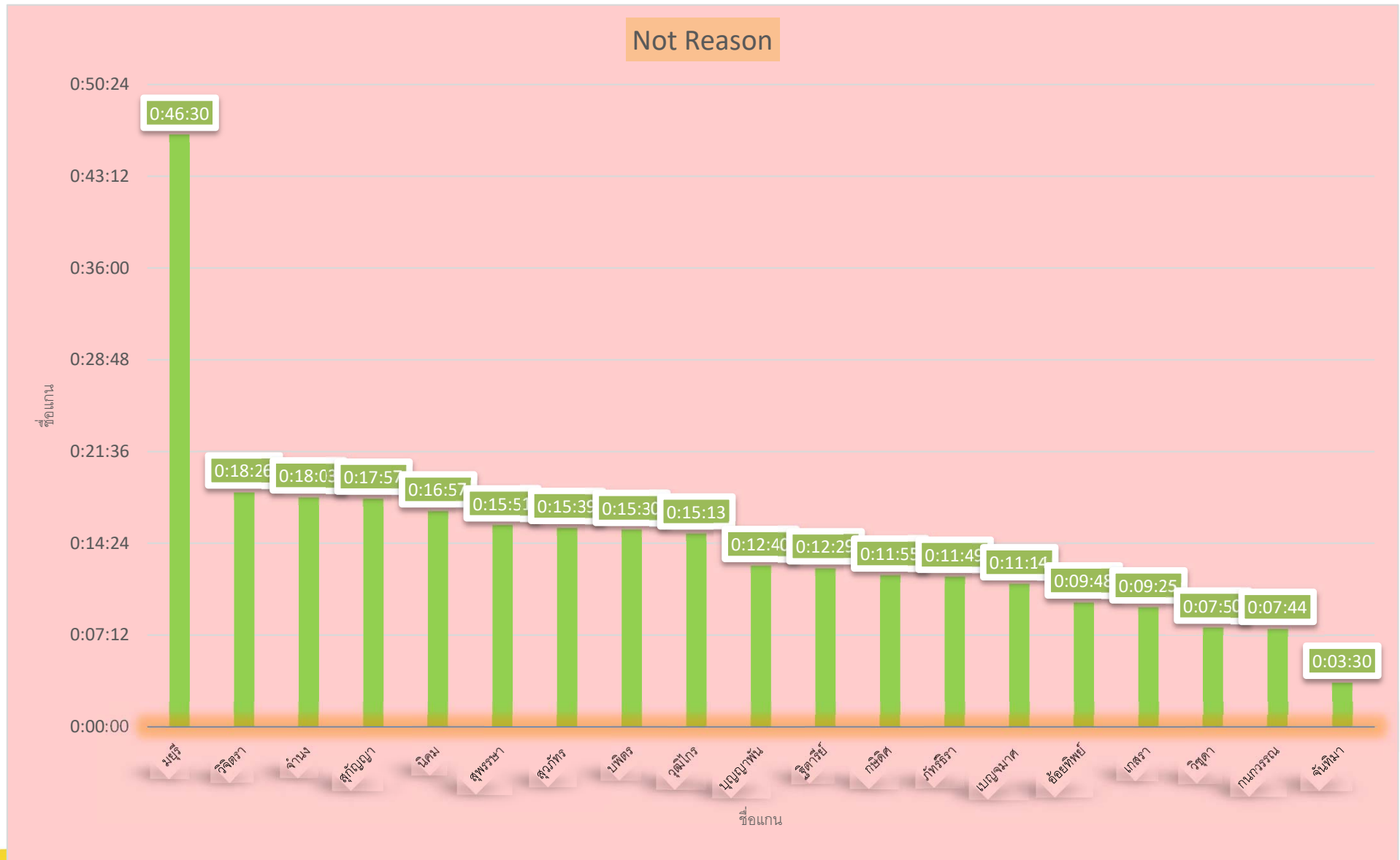
เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม)

วันที่ 1 – 30 กันยายน 2567



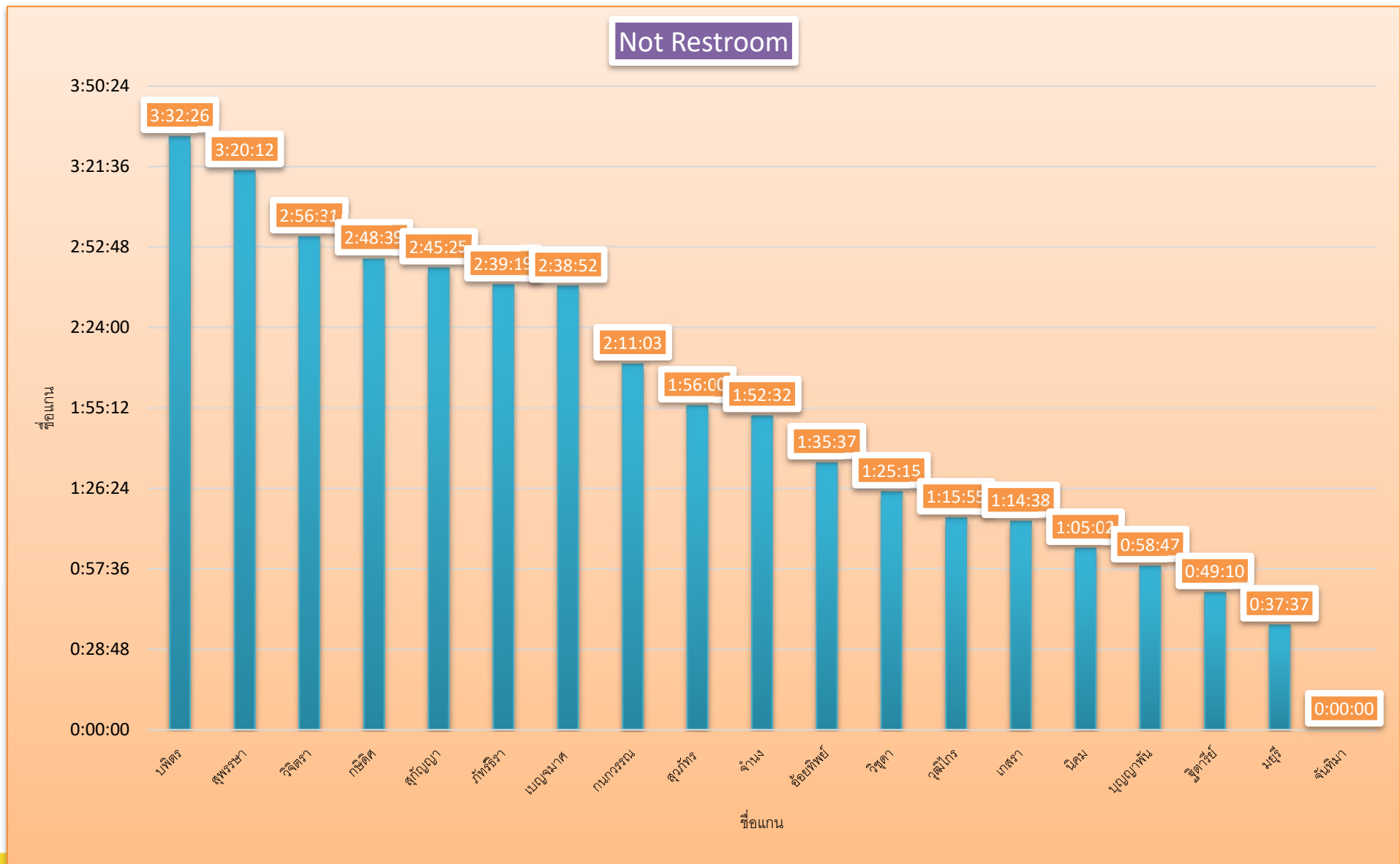
สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 กษิดิต , อ้อยทิพย์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



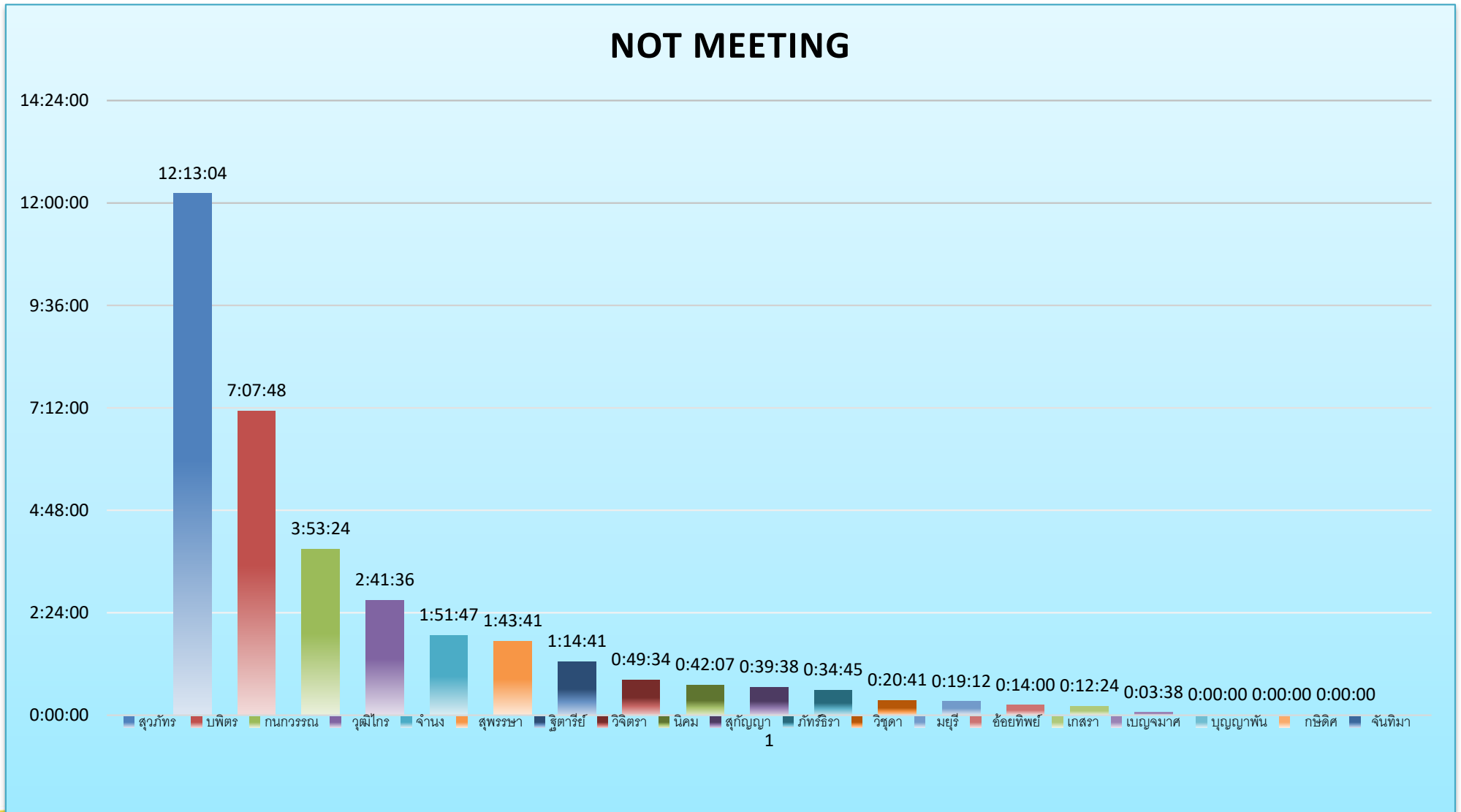
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:14:39 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



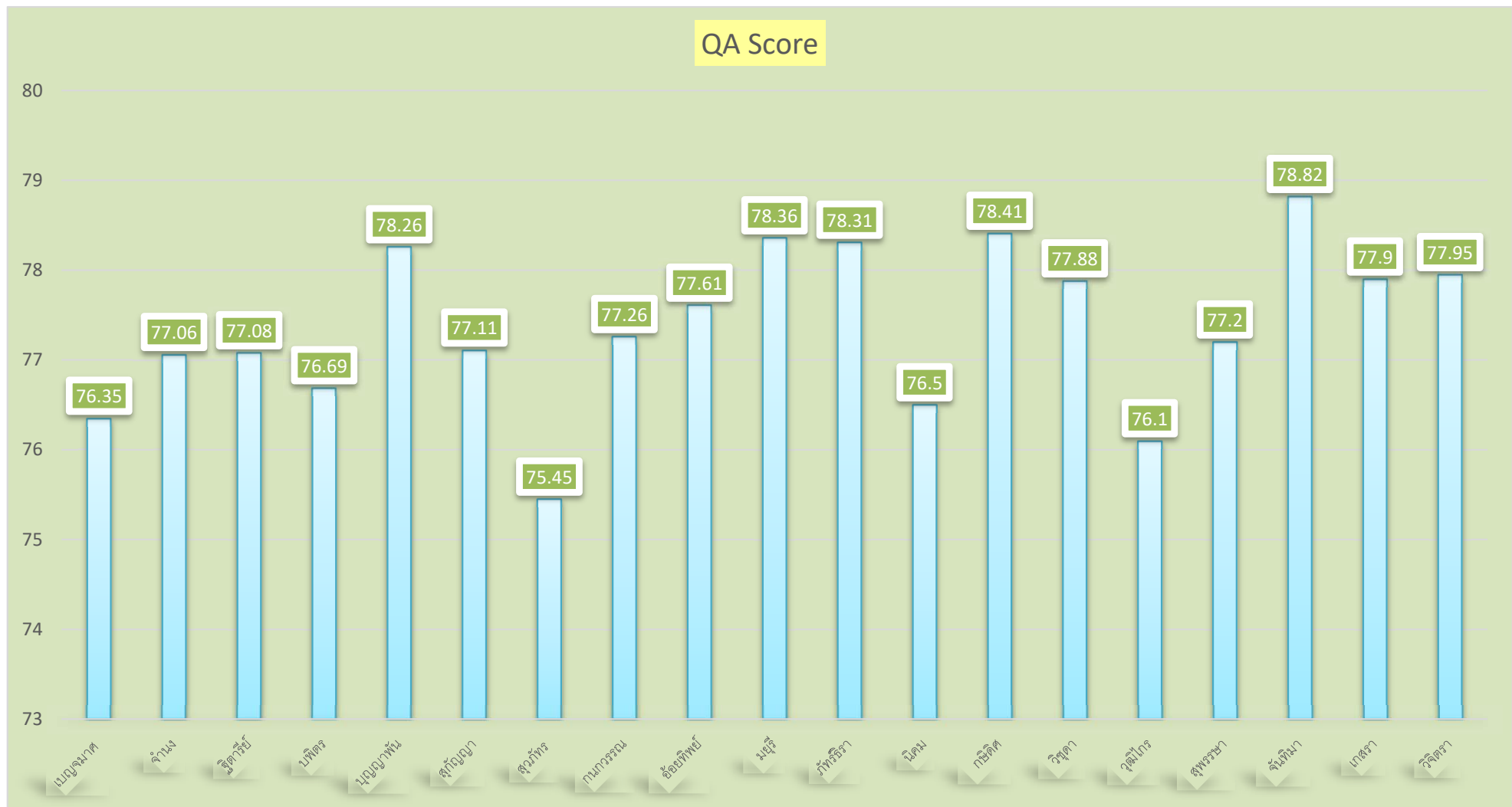
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:52:47 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 1:49:35 นาที

QA Score วันที่ 1 – 30 กันยายน 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1	ทีม จันทิมา	78.82	คะแนน
อันดับที่ 2	ทีม กษิต	78.41	คะแนน
อันดับที่ 3	ทีม มยุรี	78.36	คะแนน



Thank You

