

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567

MY TEAM



Supervisor

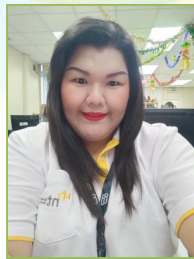
Sup. อัจฉรา



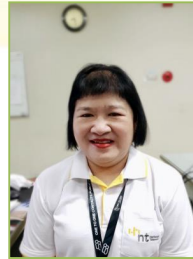
Chief

จันทิมา

CRM



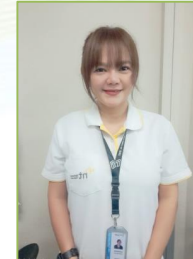
พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา



สุนันทา



ธีรธำรง

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

Facebook/รับสาย

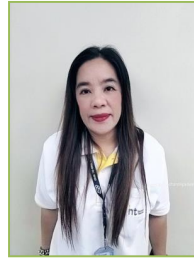


ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นวรรตน์



อรัทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เอกวิทย์

Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อาภรณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



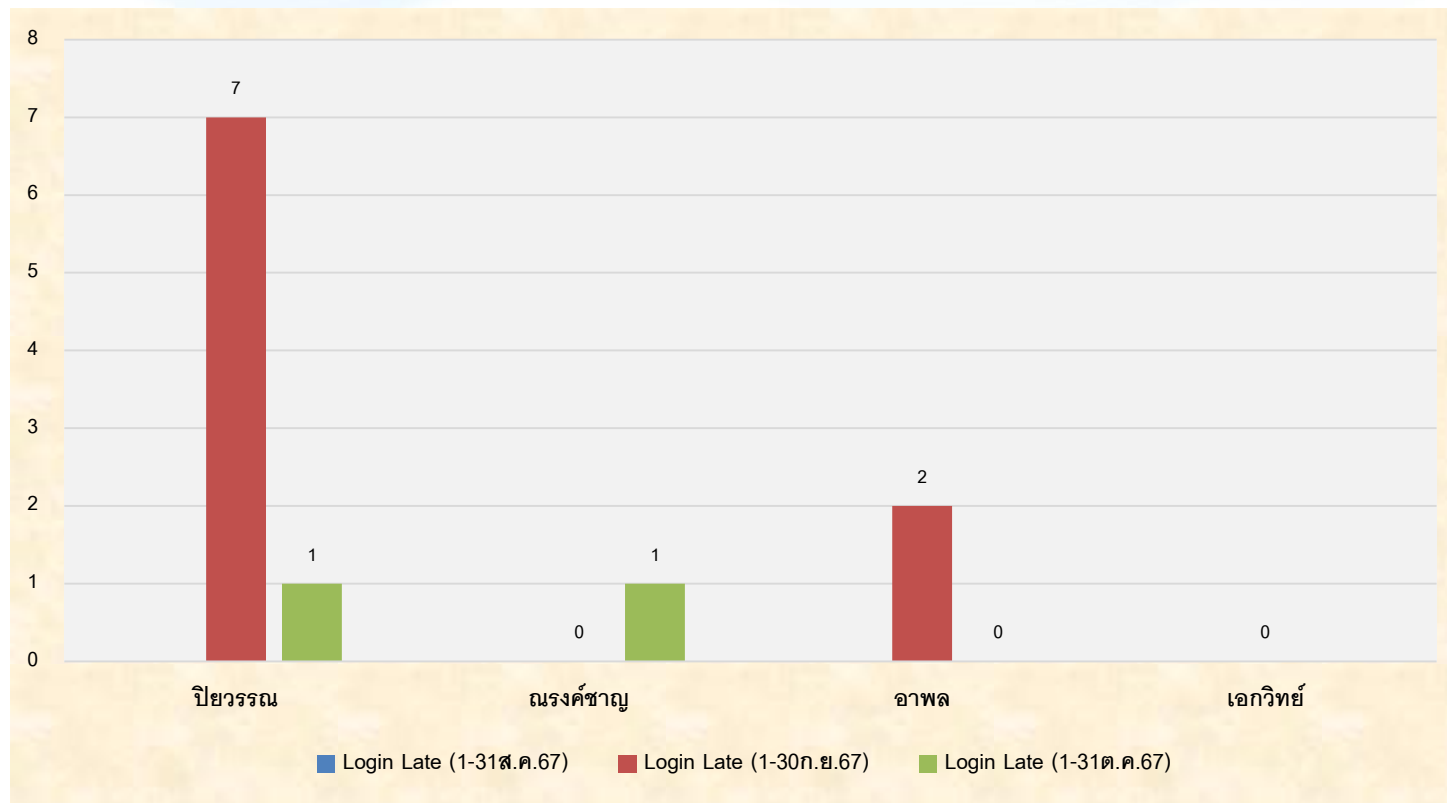
ดุสิตา

Performance Team วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567

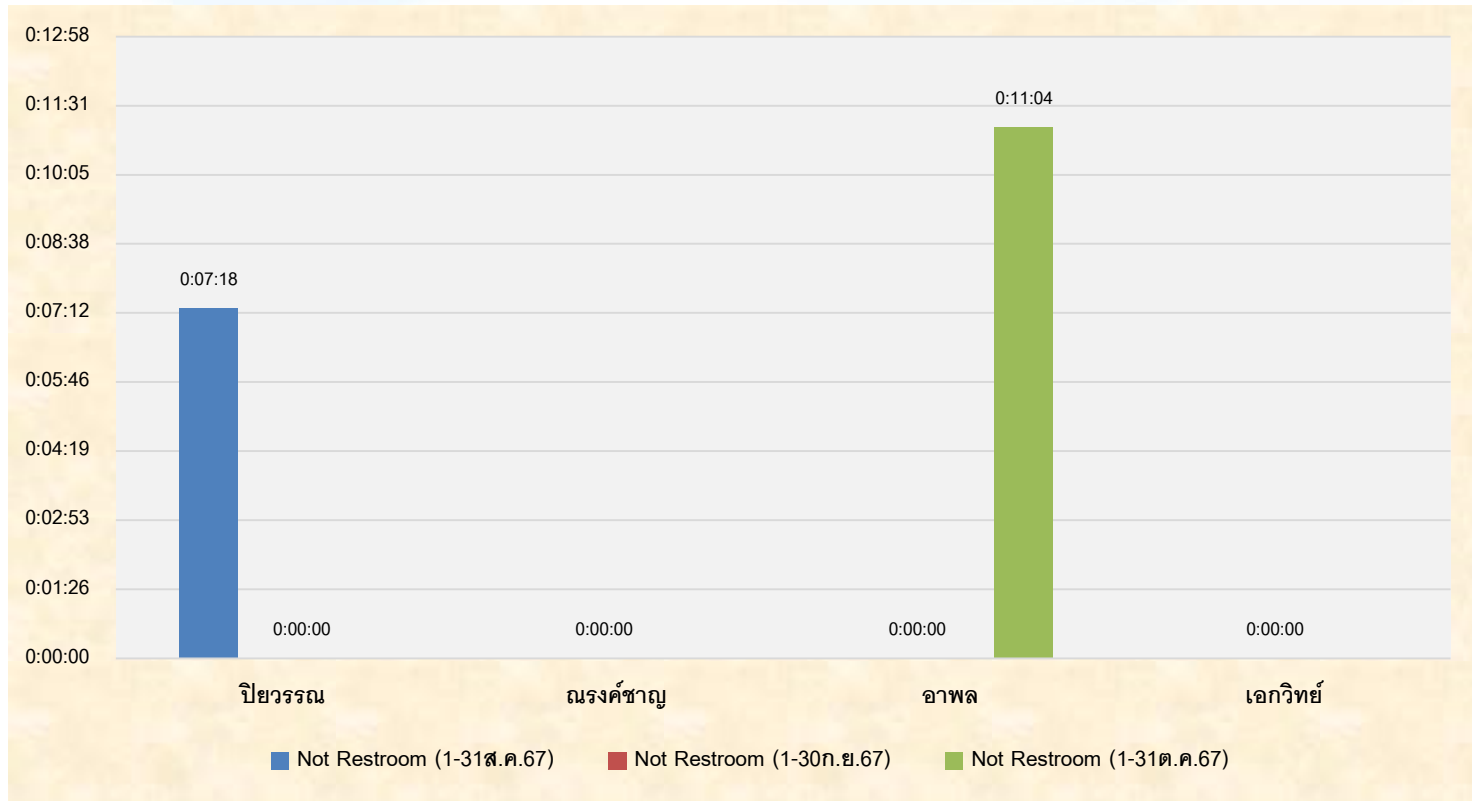
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Comp liment	War ning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	604	36	76.53	0:01:56	0:00:00	0:00:00	0:03:22	0:02:20	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	412	45	78.87	0:01:05	0:00:00	0:00:00	0:04:08	0:02:29	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	311	38	77.73	0:01:04	0:11:04	0:00:00	0:05:04	0:03:44	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เอกวิทย์ พรหมมี	462	50	80.00	0:01:03	0:00:00	0:00:00	0:03:39	0:03:02	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1789	42	78.82	0:05:08	0:11:04	0:00:00	0:04:03	0:02:54	2	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						

กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือน ส.ค. – ต.ค. 2567



กราฟเปรียบเทียบ Not Restroom เดือน ส.ค. – ต.ค. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน ตุลาคม 2567



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เอกวิทย์

Agent	Active Time(fmt)	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	110:46:34	0:00:00	0.00	604	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	58:17:42	0:00:00	0.00	412	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	51:32:48	0:11:04	0.35	311	0:00:00	0.00	0.00
4. เอกวิทย์ พรหมมี	58:21:52	0:00:00	0.00	462	0:00:00	0.00	0.00

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนต.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not restroom (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	1 (7/10/67)	0:09:03	ท้องเสีย
	2 (28/10/67)	0:02:01	ปวดท้องเข้าห้องน้ำ
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนต.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนต.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (16/10/67)	14:31:40	log late 1นาทึ เนื่องจากปวดท้องเข้าห้องน้ำ ประสานCh.นิคม
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	1 (23/10/67)	12:01:08	เข้า 11.59น. แต่เวลาในเครื่องคอมฯ จะดีเลย์กว่าระบบ / นั่งชดแล้ว
3. อาพล สาระวรรณ	-	-	
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ต.ค. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 6 ต.ค. 67	คะแนน WEEK 7 – 13 ต.ค. 67	คะแนน WEEK 14 – 20 ต.ค. 67	คะแนน WEEK 21 – 27 ต.ค. 67	คะแนน WEEK 28 – 31 ต.ค. 67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	-	-	-

ทีม Facebook



กิตติศักดิ์ ปาณินท์



มณฑา เปรมพงษ์



สุรเดช จินเจือ



ปิยวรรณ ไพฑูรย์



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร

ชื่อ - สกุล	ยอดเปลี่ยน กองงาน	Web tel 1177	WARROOM			
			จำนวนงาน warroom ที่ ปิดทั้งหมด	Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
1. กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1118	206	743	717	25	1
2. มณฑา เปรมพงษ์	1218	317	824	776	44	4
3. สุรเดช จินเจือ	76	78	800	735	61	4
4. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	138	120	690	646	43	1
5. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	259	165	747	726	21	0
Total	2809	886	3804	3600	194	10

กิตติศักดิ์ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่31/10/67 เวลา 09.50-10.40น. warroom ช่องแชทไม่ขึ้น ทำให้ไม่สามารถตอบลูกค้าได้ และลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา15.05น. จนท.1888 assign งานให้เวลา15.14น.

มณฑา : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่5/10/67 เวลา10.00น. มีลูกค้าติดต่อเข้าติดกันหลายเคส ตรวจสอบมีเหตุอินเทอร์เน็ทโซนสามัคคีและแจ้งวัฒนะขัดข้อง เกิดจาก OFC ขาด // วันที่17/10/67 เวลา09.50-10.30น. FTTX พื้นที่ภาคเหนือขัดข้อง Link เวียงป่าเป้าขาด ทำให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายcase

สุรเดช : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่21/10/67 ช่วงเวลา 21.00-23.30 มีลูกค้าเข้ามาพร้อมกัน หลาย Case สอบถามยอดค้างชำระ , แจ้งต่อสาย x11 นัดชำระ // วันที่29/10/67 เวลา 21.08-23.30น. มีอินเทอร์เน็ทพื้นที่ ภก.1 จ.เพชรบูรณ์ , อุดรดิตถ์ , นครสวรรค์ , พิจิตร , ชัยนาท IP Online ปกติ แต่ใช้งานไม่ได้ประสานงาน NMS ลภก.1 035256011 คุณจิรพล แจ้ง Link Error ทำให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายcase

ปิยวรรณ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่13/10/67 เวลา18.15-18.30น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาติดกันหลายเคส // วันที่21/10/67 เวลา17.00-17.30น. มีงานเข้ามาพร้อมกัน หลายcase แจ้งต่อสายx11

ณรงค์ชาญ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่29/10/67 ลูกค้าติดต่อเข้ามาเวลา18.38น. ระบบassign งานให้เวลา18.44น. // วันที่31/10/67 เวลา17.30-18.00น. มีงานเข้ามาต่อเนื่อง ส่งผลให้งานเกินเวลาที่กำหนด

▶ ทีม X:11



ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



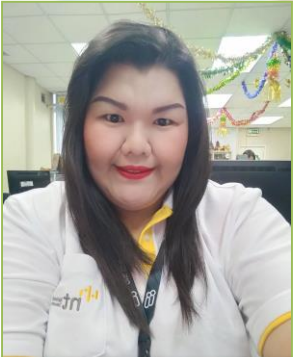
อาพล สารวรรณ



เอกวิทย์ พรหมมี

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ต่อสาย		ต่อสาย รวม	ปิดงาน		ปิดงาน รวม	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	703	587	1,290	920	594	1,514	2,804	157 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	1,059	1,353	2,412	1,998	1,375	3,373	5,785	184 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	1	1,111	1,112	0	1,091	1,091	2,203	110 ชม.
4.	เอกวิทย์ พรหมมี	110	1,729	1,839	158	1,792	1,950	3,789	132 ชม.
Total		1,873	4,780	6,653	3,076	4,852	7,928	14,581	583 ชม.

▶ ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

Week	ปัญหา อุปกรณ์TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตาม งานเหตุ เสีย	ร้องเรียน พนักงาน 1177	เหตุด่วน	งาน Approved	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 31 ตุลาคม 67	469	21	40	6	4	84	465	<u>1089</u>



จินตนา พรจิตร

Week	ปัญหาอุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงาน เหตุเสีย	เหตุด่วน	สร้างงาน Fondue	งาน Approved	คืบงาน/ ตามงาน	Total
1 – 31 ตุลาคม 67	225	9	13	4	13	61	576	<u>901</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

Week	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง (ไม่ใช่move)	Approve	Total
1 – 31 ตุลาคม 67	8	952	4212	<u>5172</u>



สุนันทา คำภูเมือง

Week	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	Total
1 – 31 ตุลาคม 67	225	127	510	<u>862</u>

Action Plan

Not Meeting

การวิเคราะห์ Case ถ้าพนักงานจับประเด็นที่ถูกค้าแจ้งว่าลูกค้าต้องการอะไรได้รวดเร็ว 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 ดำเนินการดักเตือนและอธิบายพนักงานในสิ่งที่ถูกต้อง ครั้งต่อไปถ้าพบสายลูกค้าสอบถามแบบนี้ อีก 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