สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 31 Oct. 2024

Executive Summary

- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 52 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.13 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.50 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:12:16 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 2:04:20 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:02:02 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 1:45:54 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.58 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 เป็นพิเศษเพื่อไม่ได้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง
5. สอบถามและพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาเพื่อนำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความเครียดสะสม
6. รักษาความสะอาด และอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้สะอาดเรียบร้อย เพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับโรค COVID-19 และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคในการใช้ชีวิตประจำวัน
7. งดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

Performance Team

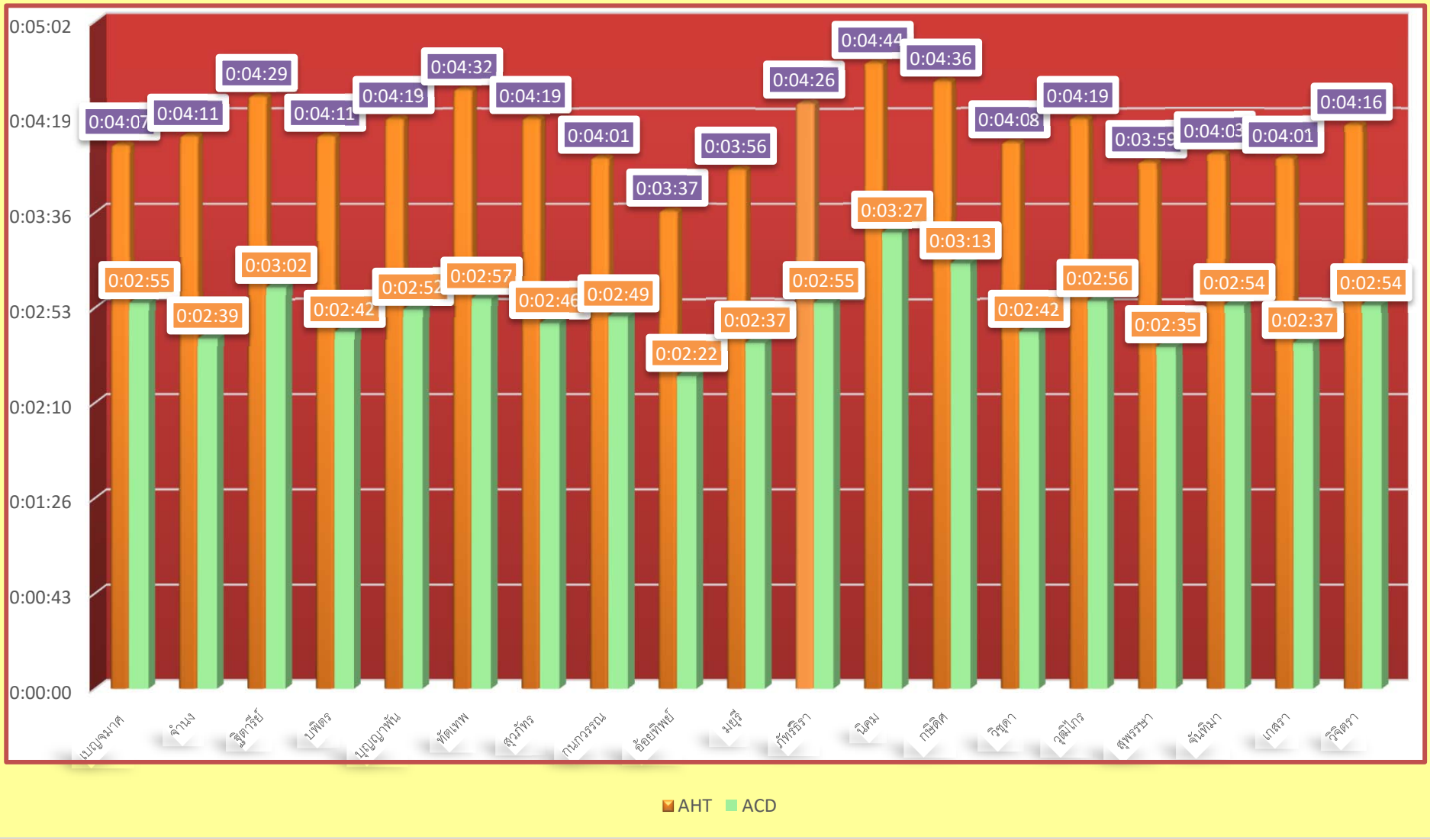
Team Chief	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Avg. Not Meeting : Call (Sec.)
เบญจมาศ คลังวิจิตร	8,380	57(19)	76.77	0:09:55	0:25:43	0:23:08	0:04:07	0:02:55	63	0	0	0:05
จำนง สงครามภักดี	8,513	51	76.68	0:16:07	3:56:36	8:13:44	0:04:11	0:02:39	21	1	0	1:37
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	6,731	52(19)	77.60	0:11:55	2:00:06	3:18:17	0:04:29	0:03:02	14	0	0	0:38
บพิตร จิตรนิยมแสน	9,016	56	77.30	0:12:37	4:13:51	2:33:07	0:04:11	0:02:42	21	0	0	0:27
บุญญาพัน ธงชัย	7,931	49	76.84	0:13:08	3:20:04	1:19:00	0:04:19	0:02:52	29	0	0	0:16
ทัตเทพ ชินพาพร	7,436	46	78.73	0:13:43	1:52:29	3:26:47	0:04:32	0:02:57	6	0	0	0:44
สุวภัทร อนุสนธิ์	6,042	45	75.80	0:09:48	0:48:52	0:36:35	0:04:19	0:02:46	3	0	1	0:49
กนกวรรณ ทวีชัย	8,219	59(36)	78.15	0:13:32	0:48:19	0:38:36	0:04:01	0:02:49	2	0	2	0:08
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	6,059	56	75.88	0:08:21	4:50:49	1:06:59	0:03:37	0:02:22	23	0	0	0:15
มยุรี กิจรันต์	8,162	57	77.77	0:18:19	1:23:47	0:07:59	0:03:56	0:02:37	13	0	0	0:01
ภัทร์ธิรา ชุมสวัสดิ์	6,678	50(32)	77.77	00:13:37	00:50:12	1:50:04	0:04:26	0:02:55	0	0	0	0:22

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	6,472	47	78.99	0:14:33	2:55:02	5:24:18	0:04:44	0:03:27	9	0	0	1:22
กษิดิศ อย่างธารา	6,946	51(34)	76.96	0:13:41	0:11:20	3:15:55	0:04:36	0:03:13	3	0	0	0:46
วิชุดา จิตต์อาจ	8,824	54	78.2	0:13:50	1:40:02	0:34:00	0:04:08	0:02:42	134	0	0	0:07
วุฒิไกร การสุวรรณ์	8,124	51(40)	77.50	0:12:23	1:55:13	0:16:01	0:04:19	0:02:56	13	0	0	0:01
สุพรรษา นาน่วม	6,543	60	77.51	0:10:15	4:39:16	0:04:50	0:03:59	0:02:35	0	0	0	0:01
จันทิมา สุวรรณโชติ	1,789	42	78.82	0:05:08	0:11:04	0:00:00	0:04:03	0:02:54	2	0	0	0:00
เกสรา ช่วงบุญศรี	7,802	55(49)	78.18	0:12:24	1:46:25	0:18:27	0:04:01	0:02:37	4	0	0	0:03
วิจิตรา คล้ายสังข์	5,683	51(37)	78.64	0:09:43	1:33:18	0:04:24	0:04:16	0:02:54	44	0	0	0:01

เปรียบการใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม

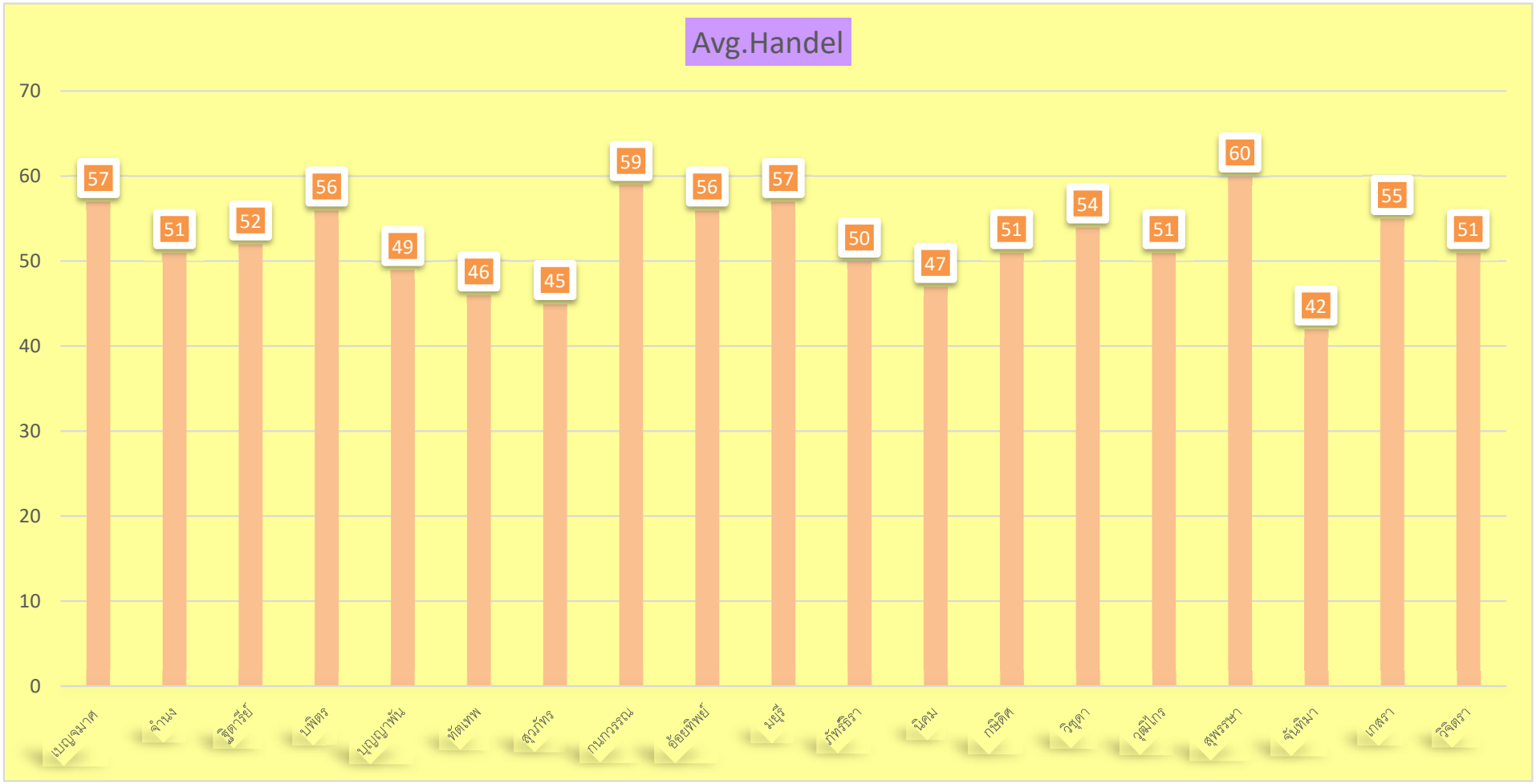
ระหว่างวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567



Remark : AHT = 4.13 นาที
ACD = 2.50 นาที
Avg. Handle call = 52 สาย : วัน

เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม)

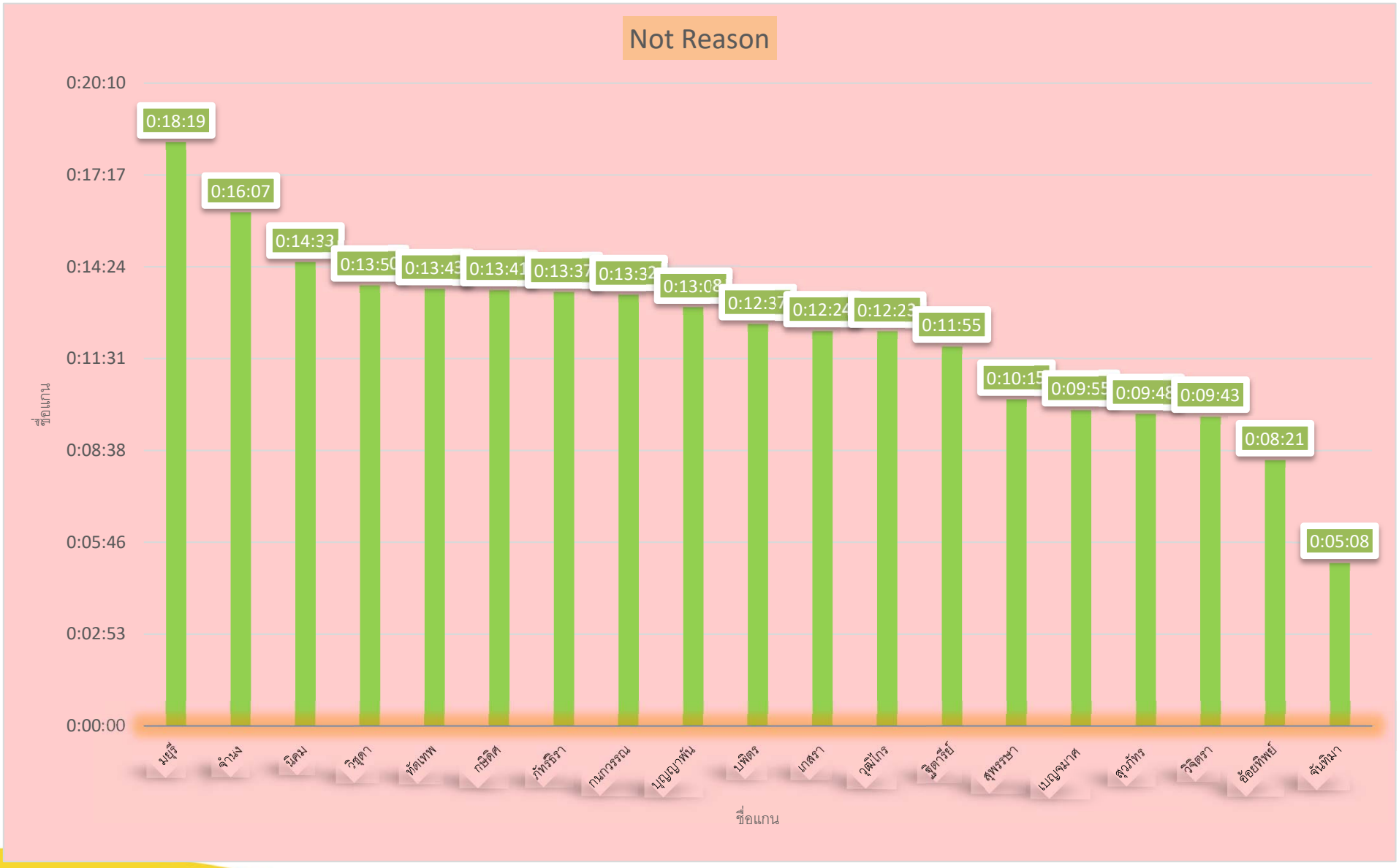
วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567



GOOD

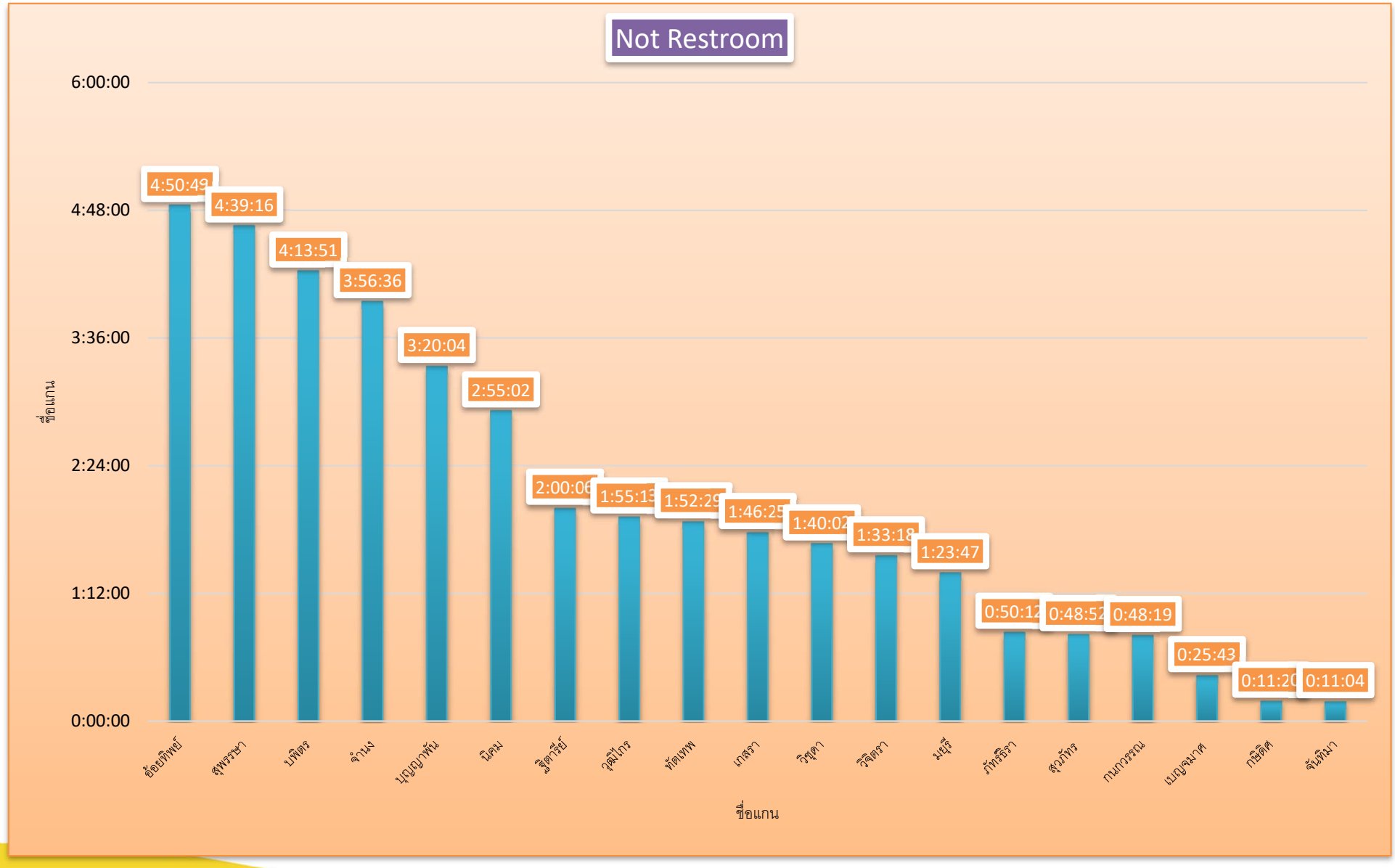
สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 สุพรรษา

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



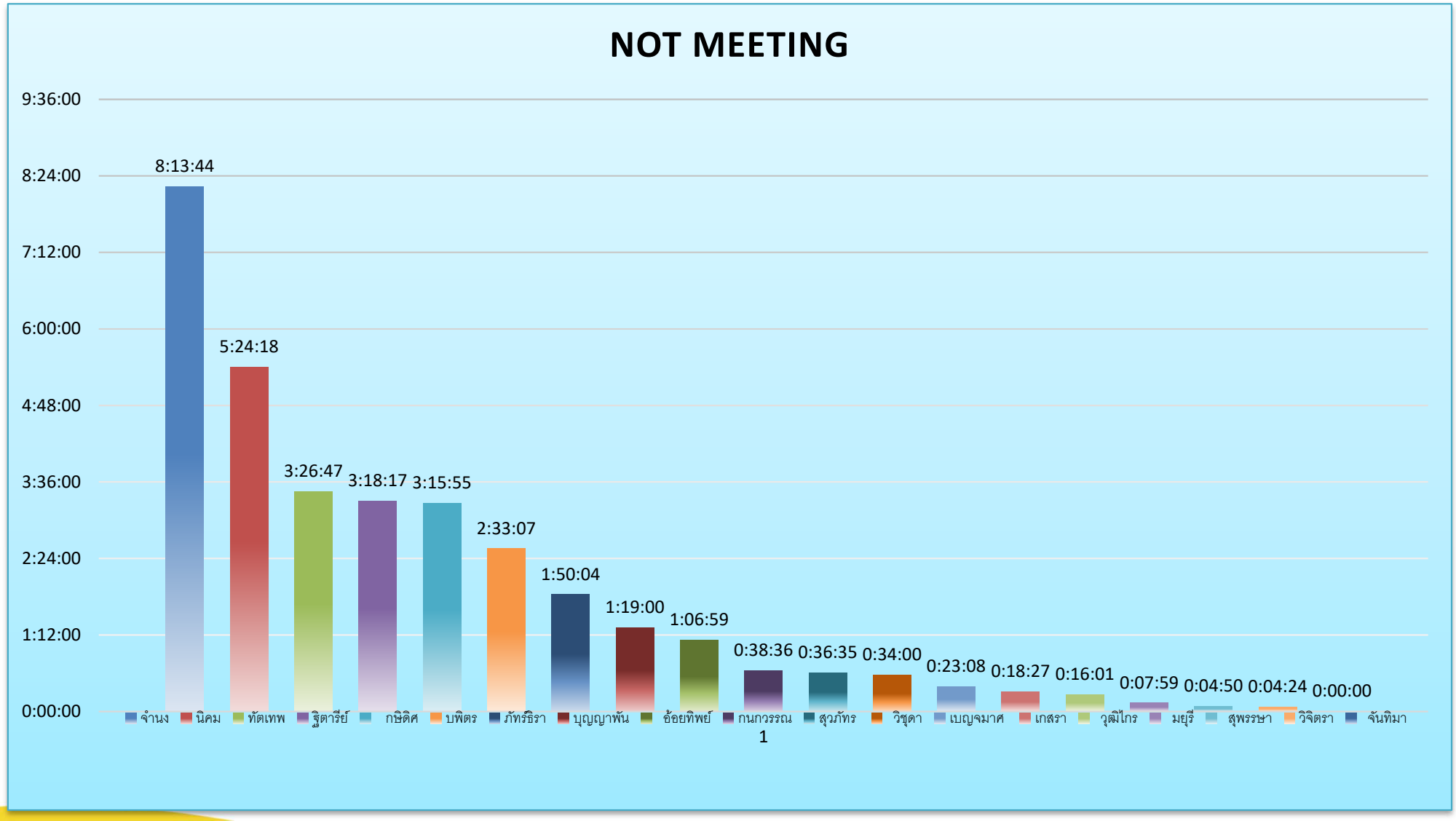
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:12:16 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



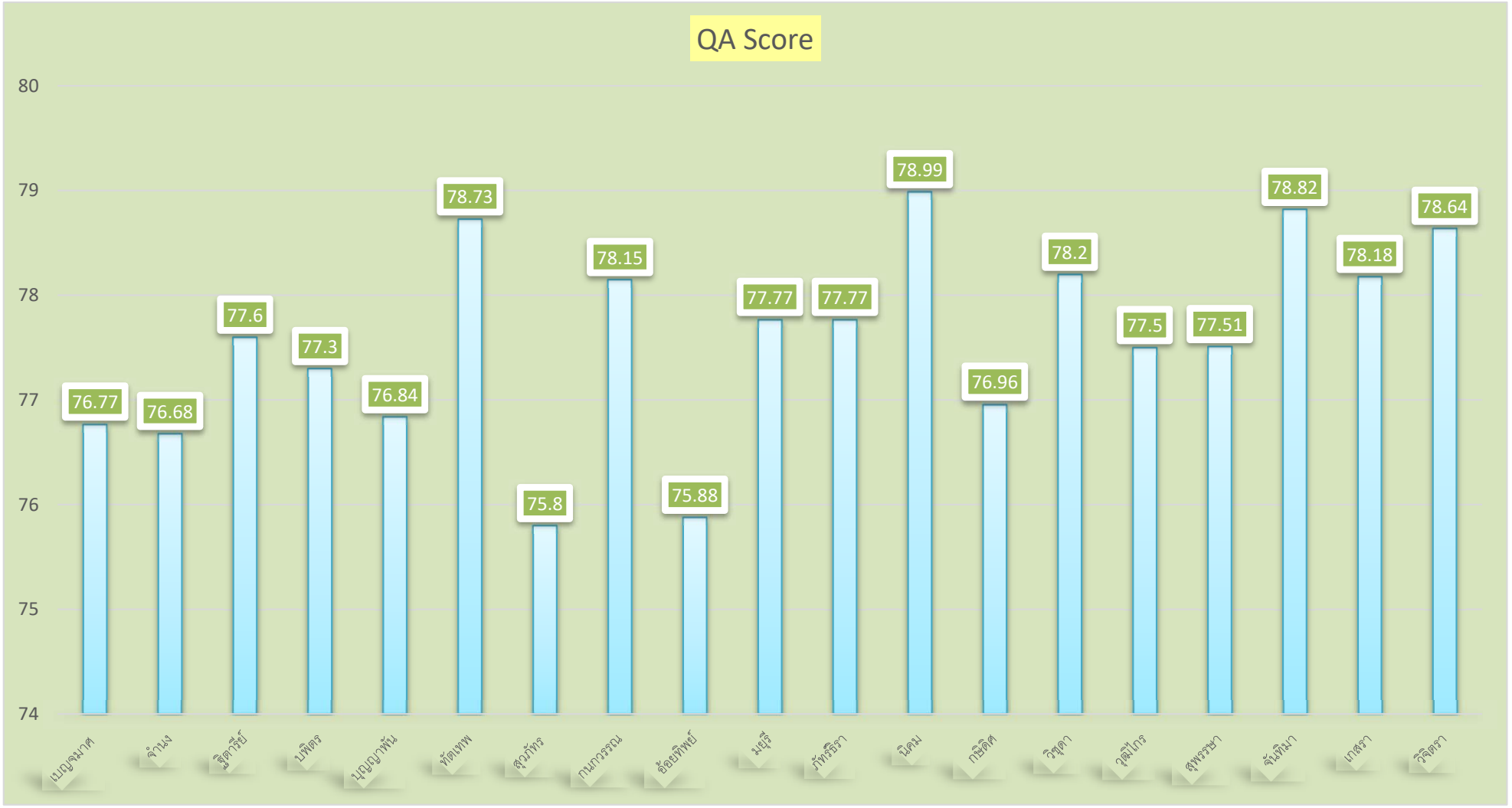
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 2:04:20 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 1:45:54 นาที

QA Score วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1	ทีม นิคม	78.99	คะแนน
อันดับที่ 2	ทีม จันทิมา	78.82	คะแนน
อันดับที่ 3	ทีม ทัตเทพ	78.73	คะแนน

Thank You