

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

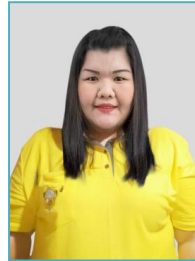
MY TEAM



Supervisor

Sup. อัจฉรา

CRM



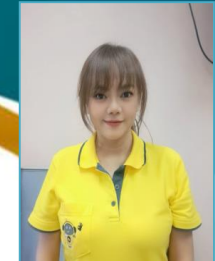
พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา



สมณทนา



Chief

จันทิมา

QA



นวรัตน์



อรทัย



อภรณ์



สุพินดา

ช่วยสร้างงาน/งานอาคาร



ธีรธำรง



รัชกาล

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



ดุสิตา

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



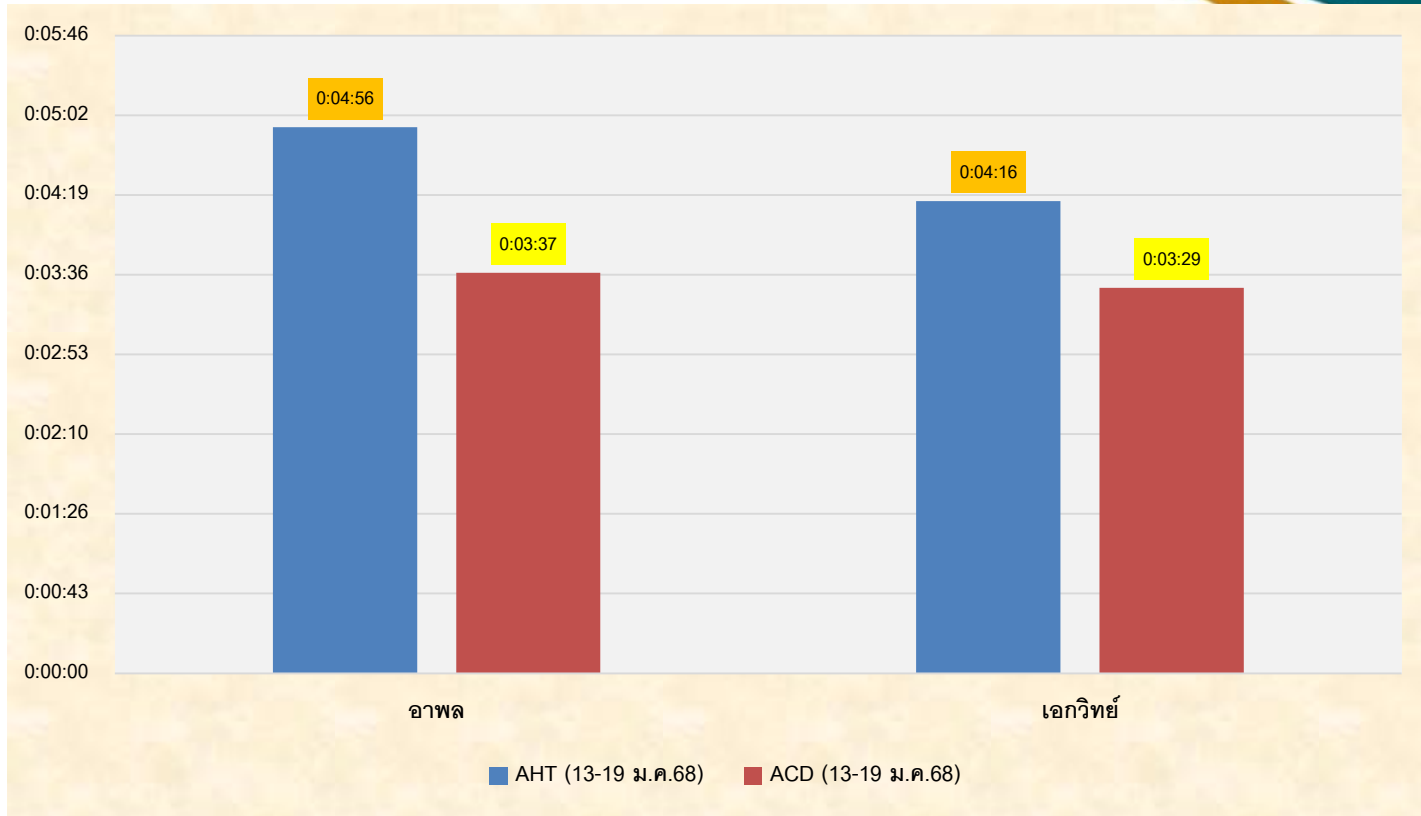
เอกวิทย์

Performance Team วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Compliment	Warning	Remark
1. อาพล สาระวรรณ	76	25	79.33	0:00:11	0:00:00	0:00:00	0:04:56	0:03:37	3	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11 // วันที่15/1/68 log in late นั่งชดแล้ว
2. เอกวิทย์ พรหมมี	67	29	80.67	0:00:10	0:00:00	0:00:00	0:04:16	0:03:29	0	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	143	27	80.00	0:00:21	0:00:00	0:00:00	0:04:36	0:03:33	3	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						

กราฟแสดงค่า AHT - ACD ของทีม ระหว่างวันที่ 13 - 19 มกราคม 2568



▶ ทีม Call Agent



อาพล สารวรรณ

ID TOT17112	30ธ.ค.67-5ม.ค.68	6 – 12 ม.ค. 68	13 – 19 ม.ค. 68	20 – 26 ม.ค. 68	27ม.ค. – 2ก.พ. 68
วันทำงาน	5 วัน	5 วัน	5 วัน		
Brief	100 %	100 %	100 %		
SL	None	None	None		
BL	None	None	None		
AB	None	None	None		
VAC	None	None	None		
จ้างนอกรอบ	None	None	None		
รับนอกรอบ	None	None	None		
มาสาย	None	None	None		
Log in late	None	None	3 นาที (ขาดแล้ว)		
OT	None	None	None		
Log on Duration	12:04:15	12:15:19	12:06:00		
AHT	0:04:13	0:05:15	0:04:56		
ACD	0:02:55	0:03:59	0:03:37		
Handled	38	69	76		
Handled/Day	13	23	25		
Meeting	None	None	None		
Off work	None	None	None		
Reason Not Set	0:00:08	0:00:13	0:00:11		
Restroom	None	None	None		
Summary	0:00:08	0:00:13	0:00:11		

หมายเหตุ: วันที่15/1/68 เครื่องโหลดช้า เวลา12.00-12.03น. ประสานงานCh.อ้อยทิพย์



เอกวิทย์ พรหมมี

ID TOT17018	30ธ.ค.67-5ม.ค.68	6 – 12 ม.ค. 68	13 – 19 ม.ค. 68	20 – 26 ม.ค. 68	27ม.ค. – 2ก.พ. 68
วันทำงาน	6 วัน	5 วัน	5 วัน		
Brief	100 %	100 %	100 %		
SL	None	None	None		
BL	None	None	None		
AB	None	None	None		
VAC	None	None	None		
จ้างนอกรอบ	None	None	None		
รับนอกรอบ	1 วัน	None	None		
มาสาย	None	None	None		
Log in late	None	None	None		
OT	None	3 ชม.	4 ชม.		
Log on Duration	18:34:54	15:11:19	9:33:54		
AHT	0:04:00	0:03:39	0:04:16		
ACD	0:03:16	0:03:07	0:03:29		
Handled	94	98	67		
Handled/Day	21	26	29		
Meeting	None	None	None		
Off work	None	None	None		
Reason Not Set	0:00:12	0:00:14	0:00:10		
Restroom	None	None	None		
Summary	0:00:12	0:00:14	0:00:10		



ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



อาพล สารวรรณ



เอกวิทย์ พรหมมี

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ต่อสาย		ยอดรวม ต่อสาย	ปิดงาน		ยอดรวม ปิดงาน	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	425	453	878	728	435	1163	2041	44 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	205	209	414	376	191	567	981	32 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	2	821	823	0	841	841	1664	28 ชม.
4.	เอกวิทย์ พรหมมี	43	581	624	43	587	630	1254	34.30 ชม.
TOTAL		<u>675</u>	<u>2064</u>	<u>2739</u>	<u>1147</u>	<u>2054</u>	<u>3201</u>	<u>5940</u>	<u>138.30 ชม.</u>



ไอรินทร์ สายจันทร์

WEEK	ต่อสาย		ยอดรวม ต่อสาย	ปิดงาน		ยอดรวม ปิดงาน	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	115	76	191	174	71	245	436	40 ชม.
6 – 12 ม.ค. 68	158	128	286	256	113	369	655	40 ชม.
13 – 19 ม.ค. 68	425	453	878	728	435	1163	2041	44 ชม.
20 – 26 ม.ค. 68								
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68								
Total	698	657	1355	1158	619	1777	3132	124 ชม.

หมายเหตุ: วันที่16/1/68 OT ต่อสาย เวลา17.00-21.00น.



ดุสิตา ชิพประเสริฐ

WEEK	ต่อสาย		ยอดรวม ต่อสาย	ปิดงาน		ยอดรวม ปิดงาน	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	86	75	161	160	75	235	396	40 ชม.
6 – 12 ม.ค. 68	87	119	206	136	116	252	458	40 ชม.
13 – 19 ม.ค. 68	205	209	414	376	191	567	981	32 ชม.
20 – 26 ม.ค. 68								
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68								
Total	378	403	781	672	382	1054	1835	112 ชม.

หมายเหตุ: วันที่15/1/68 ลาป่วย เนื่องจากมีไข้ และปวดหัว



อาพล สารวรรณ

WEEK	ต่อสาย		ยอดรวม ต่อสาย	ปิดงาน		ยอดรวม ปิดงาน	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	0	213	213	0	222	222	435	28 ชม.
6 – 12 ม.ค. 68	1	306	307	0	308	308	615	28 ชม.
13 – 19 ม.ค. 68	2	821	823	0	841	841	1664	28 ชม.
20 – 26 ม.ค. 68								
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68								
Total	3	1340	1343	0	1371	1371	2714	84 ชม.



เอกวิทย์ พรหมมี

WEEK	ต่อสาย		ยอดรวม ต่อสาย	ปิดงาน		ยอดรวม ปิดงาน	รวม	Duration (X11)
	AM	PM		AM	PM			
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	0	89	89	0	87	87	176	28 ชม.
6 – 12 ม.ค. 68	0	198	198	0	204	204	402	28 ชม.
13 – 19 ม.ค. 68	43	581	624	43	587	630	1254	34.30 ชม.
20 – 26 ม.ค. 68								
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68								
Total	43	868	911	43	878	921	1832	90.30 ชม.

หมายเหตุ: วันที่ 15/1/68 OT ดุสิตา ลาป่วย เวลา 09.00-12.00น.



นาวรัตน์ แหลมประเสริฐ

WEEK	จำนวนสายที่ Monitor	Duration
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	37	16 ชม.
6 – 12 ม.ค. 68	107	40 ชม.
13 – 19 ม.ค. 68	103	40 ชม.
20 – 26 ม.ค. 68		
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68		
TOTAL	<u>247</u>	96 ชม.

Event	
Date	Remark
17/1/68	จ้างนร.อรทัย กะ08.00-17.00น.



อรทัย ฐระกิจ

WEEK	จำนวนสายที่ Monitor	Duration
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	60	24 ชม.
6 – 12 ม.ค. 68	81	32 ชม.
13 – 19 ม.ค. 68	122	48 ชม.
20 – 26 ม.ค. 68		
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68		
TOTAL	<u>263</u>	104 ชม.

Event	
Date	Remark
17/1/68	รับนร.นาวรัตน์ กะ08.00-17.00น.



พิมพ์ชนก ใจดี

WEEK	ร้องเรียน อุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงาน แจ้งเหตุเสีย	ร้องเรียน พนักงาน1177	เหตุด่วน	งานApprove	คืบงาน/ตาม งาน	รวม
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	59	1	2	0	1	4	34	101
6 – 12 ม.ค. 68	106	0	8	2	1	18	83	218
13 – 19 ม.ค. 68	130	2	7	0	1	36	102	278
20 – 26 ม.ค. 68								
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68								
TOTAL	295	3	17	2	3	58	219	597



จินตนา พรจิตร

WEEK	ร้องเรียน อุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสียบ่อย	ติดตามงาน แจ้งเหตุเสีย	เหตุด่วน	สร้างงาน Fondue	งานApprove	คืบงาน/ตาม งาน	รวม
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	29	0	0	0	0	21	38	88
6 – 12 ม.ค. 68	39	1	6	1	0	20	104	171
13 – 19 ม.ค. 68	52	1	5	0	0	11	125	194
20 – 26 ม.ค. 68								
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68								
TOTAL	120	2	11	1	0	52	267	453



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

WEEK	ปัญหาการถูกระงับการใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกดสถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่move)	Approve	รวม
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	1	217	442	660
6 – 12 ม.ค. 68	3	304	1074	1381
13 – 19 ม.ค. 68	1	347	1180	1528
20 – 26 ม.ค. 68				
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68				
TOTAL	5	868	2696	3569



สุนันทา คำภูเมือง

WEEK	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกดสถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	รวม
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	48	35	93	176
6 – 12 ม.ค. 68	48	26	82	156
13 – 19 ม.ค. 68	87	19	119	225
20 – 26 ม.ค. 68				
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68				
TOTAL	183	80	294	557

หมายเหตุ: วันที่19/1/68 รับนร.จินตนา กะ08.00-17.00น.

ผู้ช่วยChief และงานอาคาร



ธีรธำรง โภธิสุนทร

WEEK	SCOMS	จ่ายงาน SCOMS	ติดตามงาน SCOMS	แก้ไขงาน SCOMS	ปิดงาน SCOMS	Recheck	CRM	ติดตามงาน CRM	ปิดงาน CRM	Total
30 ธ.ค. 67 – 5 ม.ค. 68	11	0	0	0	0	0	64	0	0	75
6 – 12 ม.ค. 68	72	0	20	1	0	0	261	0	0	354
13 – 19 ม.ค. 68	64	0	0	0	0	0	322	9	0	395
20 – 26 ม.ค. 68										
27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68										
TOTAL	147	0	20	1	0	0	647	9	0	824

Date	งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย
14/1/68	ติดเครื่อง Generator 16.30น.
17/1/68	ช่วยงาน SUP.เดโช เวลา09.00-12.00น.
18/1/68	จ้างนร.จันทิมา กะ08.00-17.00น.

คะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ม.ค. 2568

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 30ธ.ค.67 – 5ม.ค.68	คะแนน WEEK 6 – 12 ม.ค. 68	คะแนน WEEK 13 – 19 ม.ค. 68	คะแนน WEEK 20 – 26 ม.ค. 68	คะแนน WEEK 27 ม.ค. – 2 ก.พ. 68
อาพล สารวรรณิ์	-	-	-		
เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	-		



THANK YOU