



รายงานผลการปฏิบัติงานประจำสัปดาห์
(13-19 ม.ค.68)
Supervisor NT

TEAM Sup.สั่งสรรคค์



บพิตร
CHIEF



ณรงค์ชาญ



พรธนา



ชรินทร์รัตน์



ลลิตา



นิตารัตน์



พรปวีณ์

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">• น้องๆทำความรู้จักกันมากขึ้น และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	<ul style="list-style-type: none">• ได้มีการพบปะกันพูดคุยนอกเวลางาน• โดยมีการเลี้ยงอาหารและจับของรางวัลในช่วงเทศกาลเพื่อเป็นขวัญกำลังใจ
<ul style="list-style-type: none">• ความคมคุณภาพในการรับสายให้อยู่ในมาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด	<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 ความคมค่าต่างๆให้อยู่ตามเป้าหมายของทีมที่มีการตั้งเป้าหมายไว้	<ul style="list-style-type: none">• พนักงานมีความเข้าใจและมีความตั้งใจเพื่อจะทำให้ได้ตามที่ทีมกำหนด 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">• น้องๆในทีมมีความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ลดโอกาสผิดพลาด	<ul style="list-style-type: none">• จะมีการเข้าไปพูดคุยในช่วงเวลาว่างในแต่ละวันเพื่อคอยเพื่อความรู้อและเทคนิคต่างๆให้

พนักงานที่ได้รับการฉีดวัคซีน Covid19



Ch.มพิตร
4 เข็ม



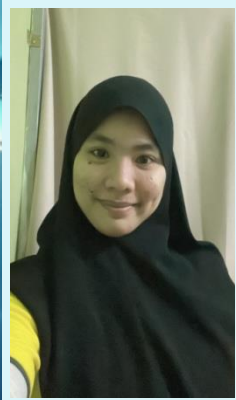
ณรงค์ชาญ
4 เข็ม



พรธนา
4 เข็ม



ชรินทร์รัตน์
4 เข็ม



ลลิตา
4 เข็ม



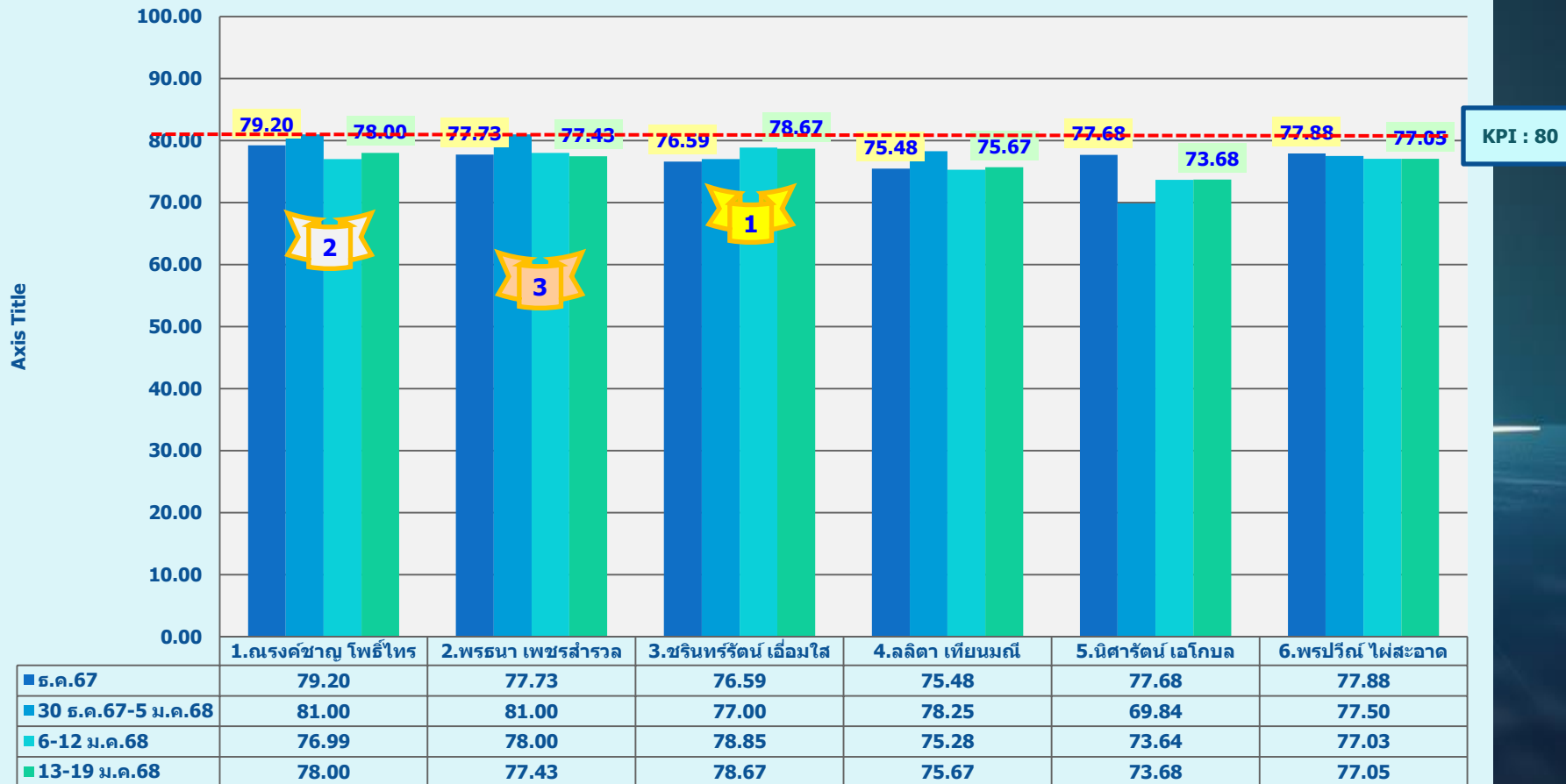
นิสารัตน์
3 เข็ม



พรปวีณ์
4 เข็ม

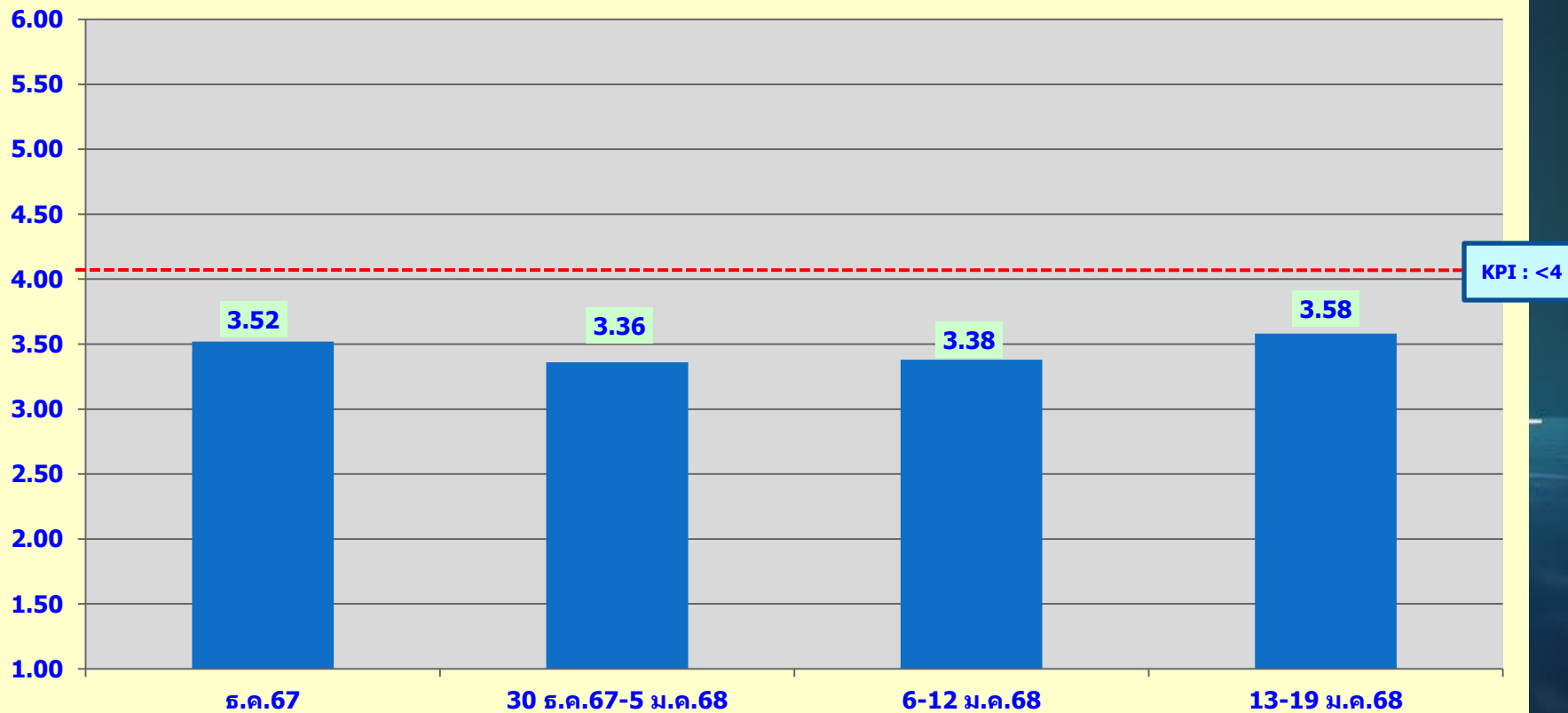


กราฟเปรียบเทียบ QA Score



กราฟเปรียบเทียบ Team Average AHT

Average (AHT)



คะแนน Monitor พนักงานคะแนนต่ำกว่า 70 ประจำเดือน ม.ค.68

ชื่อ - สกุล	ผลคะแนน week 1	ผลคะแนน week 2	ผลคะแนน week 3	ผลคะแนน week 4	ผลคะแนน week 5	หมายเหตุ
1.ดรุณี สีสะ	-	-				N/A
2.พรธนา เพชรสารวล	-	-				N/A
3.ชรินทร์รัตน์ เอี่ยมใส	-	-				N/A
4.ลลิตา เทียนมณี	-	-				N/A
5.นิตารัตน์ เอโกบอล	59.68 (02/01/68)	-				กล่าวให้ลูกค้ารอสายไม่ครบสคริปและไม่กด hold จากระบบ ปลอยสายเจียบ เว้นช่วงในการสนทนา ติดค้ำว่า ค่ะ,นะคะ อยู่บ้าง น่าเสียงค่อนข้างห้วน การ ถ่ายทอดข้อมูลตืดๆขัดๆไม่มั่นใจ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ การพูดรวมคำ และไม่เต็มเสียงบ่อย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ
6.พรปวีณ์ ไผ่สะอาด	-	-				N/A



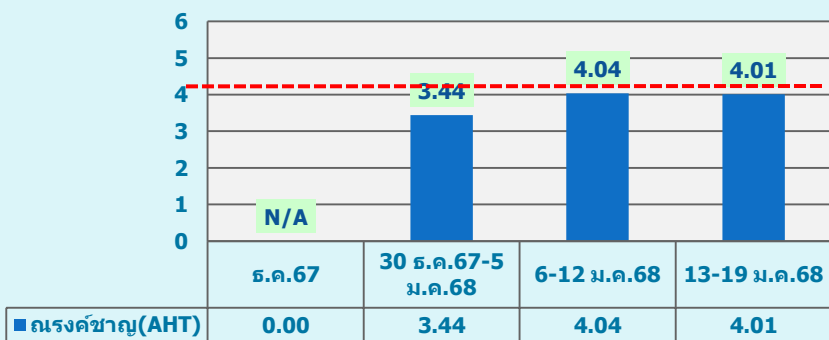


จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR : 13.5	Event

กลางวัน	กลางคืน

ชมเชย	Date

ณรงค์ชาญ(AHT)



ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร		
17111	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	385	455
Logon Duration	52:35:06	52:37:03
AHT	0:04:04	0:04:01
เฉลี่ยจำนวนสาย	48	57
ACD	0:02:33	0:02:29
Monitor	76.99	78.00
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:51	0:00:32
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม	0:00:51	0:00:32
Short call Time	none	none



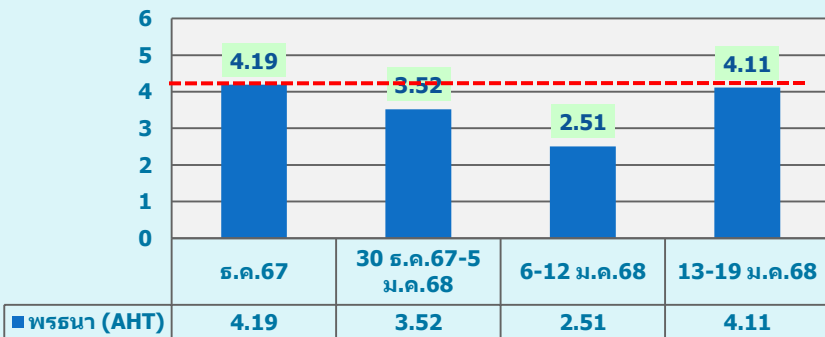




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
4 วัน : 26 ชม.	พิเศษ : TOR : 4	Event จ้าง นร.2 วัน

กลางวัน	กลางคืน
	15
ชมเชย	Date

พรณา (AHT)



พรณา เพชรสำรวจ	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

พรณา เพชรสำรวจ		
17104	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	90	67
Logon Duration	40:47:18	30:03:27
AHT	0:02:51	0:04:11
เฉลี่ยจำนวนสาย	14	15
ACD	0:01:34	0:02:23
Monitor	78.00	77.43
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:29	0:00:16
Restroom	0:01:47	0:00:00
รวม	0:02:16	0:00:16
Short call Time	none	none





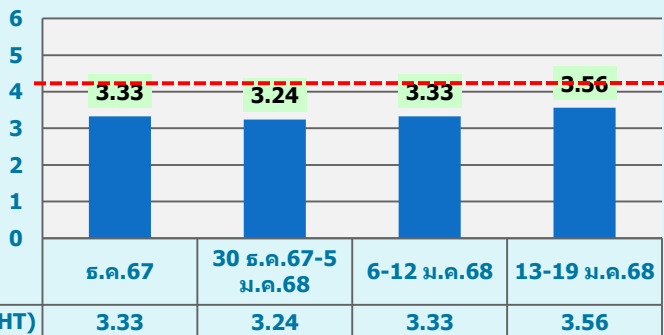


จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
4 วัน : 26 ชม.	พิเศษ : TOR : 2.5	Event จ้าง นร.2 วัน

กลางวัน	กลางคืน

ชมเชย	Date

ชริทรีดน์(AHT)



ชริทรีดน์ เลื่อมใส	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ชริทรีดน์ เลื่อมใส		
17105	Week 2	Week 3
Log late	0	0
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	416	238
Logon Duration	59:13:06	28:39:39
AHT	0:03:33	0:03:56
เฉลี่ยจำนวนสาย	46	55
ACD	0:02:33	0:02:50
Monitor	78.85	78.67
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:45	0:00:16
Restroom	0:04:22	0:00:00
รวม	0:05:07	0:00:16
Short call Time	none	none



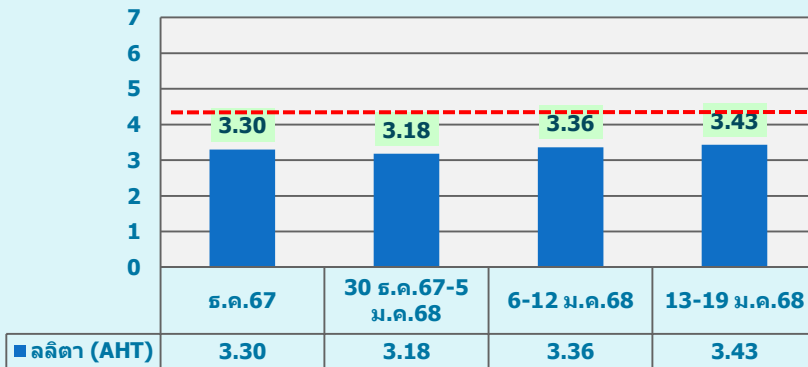




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR : 10.5	Event รับราย 1 ชม.

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

ลลิตา (AHT)



ลลิตา เทียนมณี	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

ลลิตา เทียนมณี		
17126	Week 2	Week 3
Log late	0	1
SL	1	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	278	426
Logon Duration	40:25:49	50:42:38
AHT	0:03:36	0:03:43
เฉลี่ยจำนวนสาย	45	55
ACD	0:02:11	0:02:21
Monitor	75.28	75.67
Meeting	0:04:34	0:03:15
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:20	0:00:18
Restroom	0:03:05	0:16:07
รวม	0:07:59	0:19:40
Short call Time	none	none



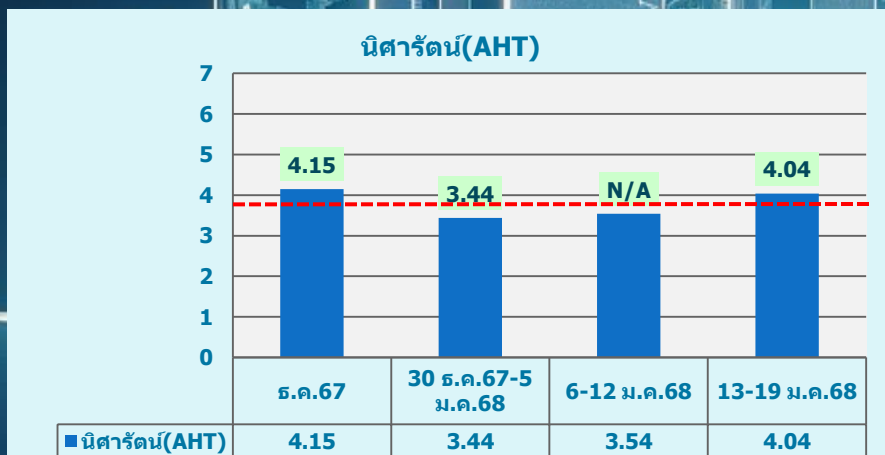
LALITA THIANMANEE	Meeting=106	2025-01-13 11	0:03:15			
	Toilet=104	2025-01-13 15	0:03:47			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2025-01-13 16	0:04:14			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.หัตเทพ
	Toilet=104	2025-01-14 17	0:04:25			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร
	Toilet=104	2025-01-15 11	0:03:41			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.สุพรรณษา





จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR : 10.5	Event รับ นร.3 วัน

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date



นิศารัตน์ เอโกบอล	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

นิศารัตน์ เอโกบอล		
17130	Week 2	Week 3
Log late	1	3
SL	1	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	308	531
Logon Duration	44:04:08	69:08:58
AHT	0:03:54	0:04:04
เฉลี่ยจำนวนสาย	45	50
ACD	0:02:30	0:02:38
Monitor	73.64	73.68
Meeting	0:00:00	0:42:46
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:00:48	0:01:05
Restroom	0:08:26	0:22:05
รวม	0:09:14	1:05:56
Short call Time	none	none



NISARAT AEKOBON	Meeting=106	2025-01-14 10	0:09:44			
	Meeting=106	2025-01-15 09	0:03:52			
	Meeting=106	2025-01-15 10	0:00:46			
	Meeting=106	2025-01-15 18	0:00:02			
	Meeting=106	2025-01-16 11	0:05:53			
	Meeting=106	2025-01-17 11	0:22:29			
	Toilet=104	2025-01-15 18	0:03:32			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2025-01-15 20	0:01:55			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.หัตเทพ
	Toilet=104	2025-01-16 10	0:03:37			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร
	Toilet=104	2025-01-18 11	0:13:01			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร

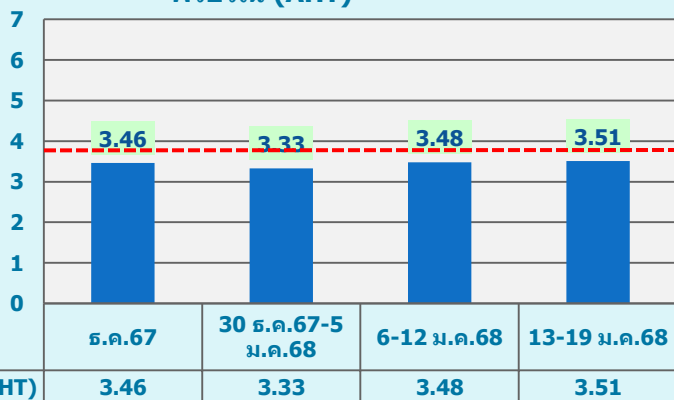




จำนวนวันทำงาน	OT	Remark
6 วัน : 39 ชม.	พิเศษ : TOR :	Event จ้าง ราย 3.5 ชม. รับ นร. 8 ย้ายเครื่อง

กลางวัน	กลางคืน
ชมเชย	Date

พรปรวิณ์ (AHT)



พรปรวิณ์ ไฟสะอาด	ในเดือน	ในเดือน	Date
ร้องเรียน	พฤติกรรม	Monitor	เดือน/ปี

พรปรวิณ์ ไฟสะอาด		
17132	Week 2	Week 3
Log late	0	1
SL	none	none
AB	none	none
UP	none	none
BL	none	none
Late	0	0
Handled	569	670
Logon Duration	87:10:11	85:54:59
AHT	0:03:48	0:03:51
เฉลี่ยจำนวนสาย	42	51
ACD	0:02:24	0:02:23
Monitor	77.03	77.05
Meeting	0:00:00	0:04:14
Offwork	0:00:00	0:00:00
ReasonNotSet	0:01:17	0:01:00
Restroom	0:03:10	0:20:23
รวม	0:04:27	0:25:37
Short call Time	none	none



PORNPAVEE PAISA-ARD	Meeting=106	2025-01-14 10	0:04:14			
	Toilet=104	2025-01-14 09	0:04:01			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.นิคม
	Toilet=104	2025-01-15 09	0:06:55			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร
	Toilet=104	2025-01-16 09	0:01:42			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.บพิตร
	Toilet=104	2025-01-16 10	0:01:09			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วิจิตร
	Toilet=104	2025-01-17 12	0:06:36			เข้าห้องน้ำ ประสานงาน CH.วุฒิไกร



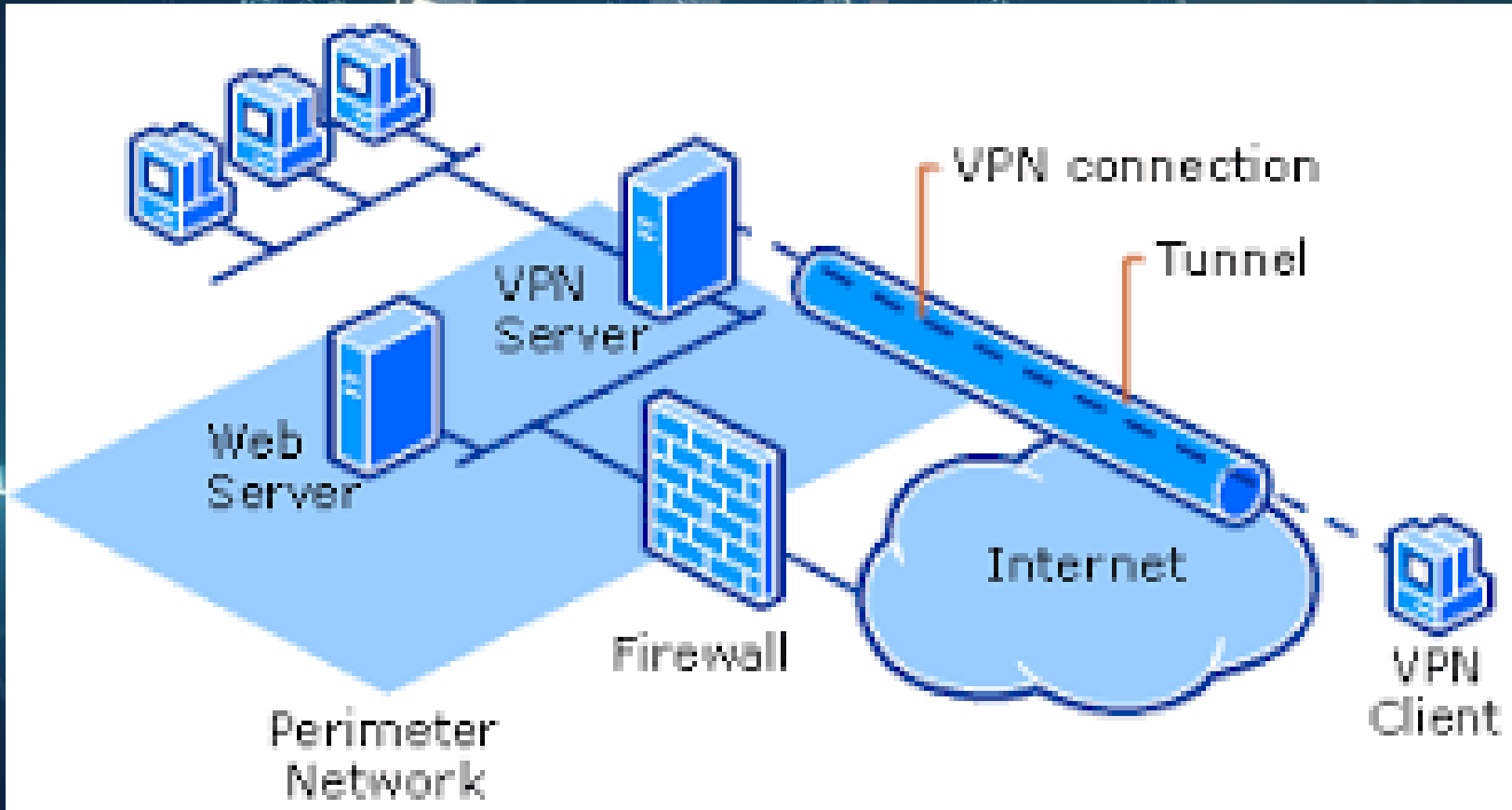
Performance Team (13-19 ม.ค.68)

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.ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	455	57	78.00	0:00:32	0:00:00	0:00:00	0:04:01	0:02:29	0			
2.พรธนา เพชรสำรวจ	67	15	77.43	0:00:16	0:00:00	0:00:00	0:04:11	0:02:23	0			กะดึก 15 สาย
3.ชรินทร์รัตน์ เอื่อมใส	238	55	78.67	0:00:16	0:00:00	0:00:00	0:03:56	0:02:50	0			
4.ลลิตา เทียนมณี	426	55	75.67	0:00:18	0:16:07	0:03:15	0:03:43	0:02:21	1			
5.นิตารัตน์ เอโกบล	531	50	73.68	0:01:05	0:22:05	0:42:46	0:04:04	0:02:38	3			
6.พรปวีณ์ ไผ่สะอาด	670	51	77.05	0:01:00	0:20:23	0:04:14	0:03:51	0:02:23	1			
	2387	54	76.75	0:03:27	0:58:35	0:50:15	0:03:58	0:02:31	4			
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:08:23						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:09						

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

A futuristic cityscape with glowing skyscrapers and a reflection on a dark surface. The buildings are rendered in a stylized, wireframe-like manner with bright blue and white highlights. The scene is set against a dark blue background with a curved horizon line. The text "Thank you" is centered in the middle of the image.

Thank you