

รายงานผลการปฏิบัติงาน BACK OFFICE

วันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2567

MY TEAM



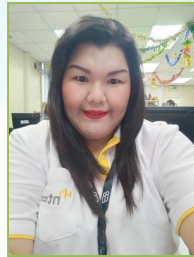
Supervisor

Sup. อัจฉรา



Chief

จันทิมา



พิมพ์ชนก



วรรณวิสาข์



จินตนา



สุนงทา



ธีรฉำรง



รัชกาล

งานอาคาร/ช่วยตามงาน

Facebook/รับสาย



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ

QA



นวรรตน์



อรทัย

ต่อสาย(x11) / รับสาย



อาพล



เอกวิทย์

Facebook



กิตติศักดิ์



มณฑา



สุรเดช



อาภรณ์



สุพินดา

ต่อสาย(x11)



ไอรินทร์



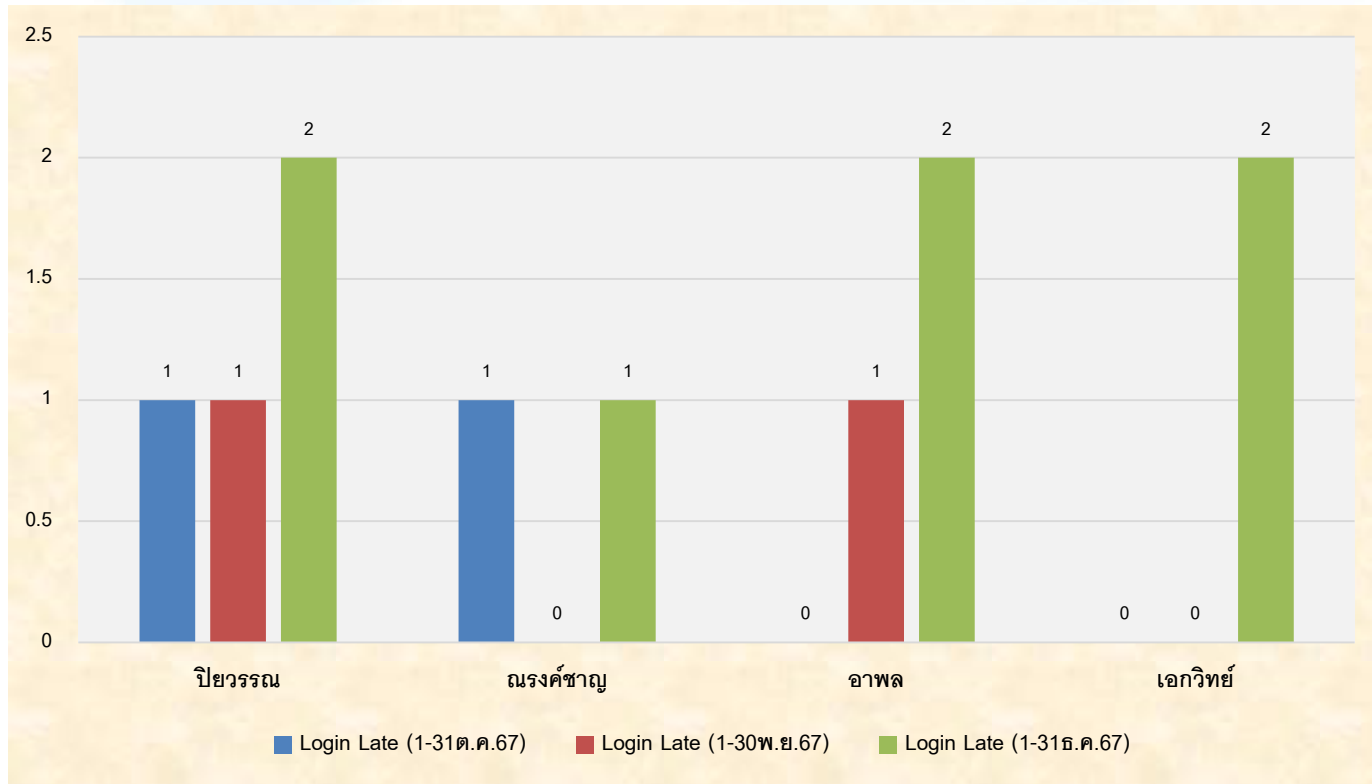
ดุสิตา

Performance Team วันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2567

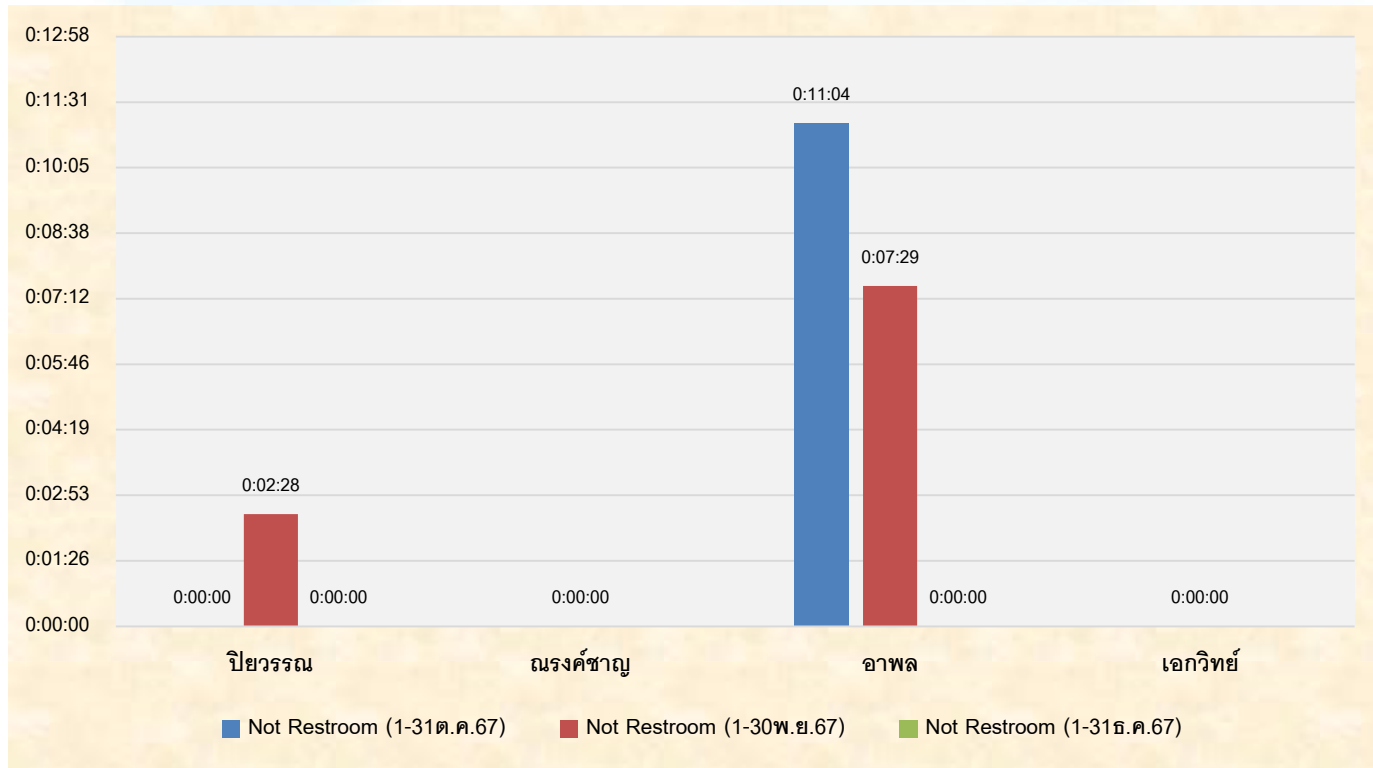
Chief จันทิมา สุวรรณโชติ (Sup.อัจฉรา)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Compliment	Warning	Remark
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	498	42	78.85	0:01:27	0:00:00	0:00:00	0:03:29	0:02:27	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม.ทำหน้าที่ตอบfacebook
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	360	36	79.20	0:01:57	0:00:00	0:00:00	0:03:53	0:02:30	1	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ตอบfacebook
3. อาพล สารวรรณ	276	38	78.49	0:00:42	0:00:00	0:10:50	0:04:49	0:03:29	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
4. เอกวิทย์ พรหมมี	358	44	81.10	0:00:50	0:00:00	0:00:00	0:03:45	0:03:13	2	0	0	พнг.ทำงานวันละ8ชม. รับสาย4ชม.ต่อวัน อีก4ชม. ทำหน้าที่ต่อสายx:11
Average Team	1492	40	79.41	0:04:56	0:00:00	0:10:50	0:03:59	0:02:55	7	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:02:43						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:04						

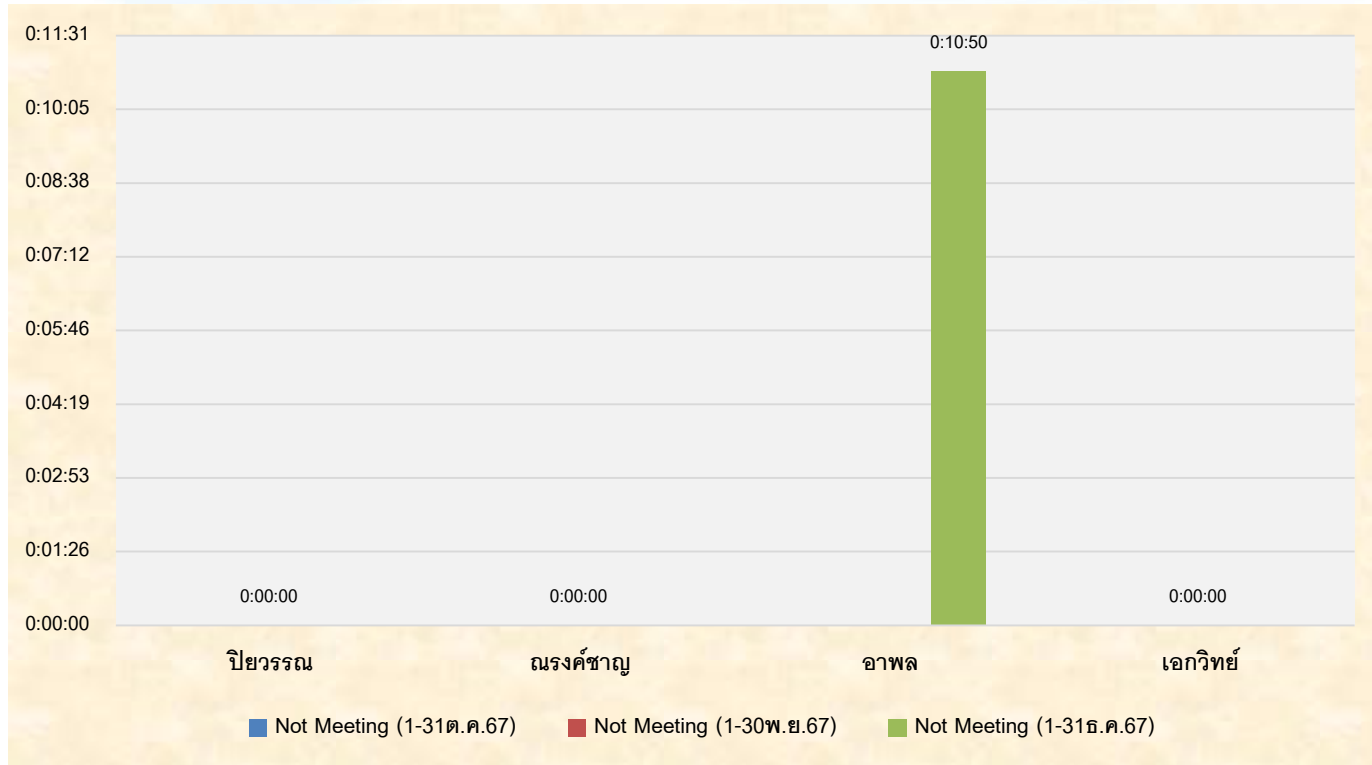
กราฟเปรียบเทียบ Log in late เดือน ต.ค. – ธ.ค. 2567



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



กราฟเปรียบเทียบ Not Meeting เดือน ต.ค. – ธ.ค. 2567



ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ Not Restroom – Not Meeting ประจำเดือน ธันวาคม 2567



ปิยวรรณ



ณรงค์ชาญ



อาพล



เอกวิทย์

AGENT	Active Time	Not Restroom		Handled	Not Meeting		
		Time	%		Time	%	นาที / ต่อสาย
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	80:03:47	0:00:00	0.00	498	0:00:00	0.00	0.00
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	63:46:07	0:00:00	0.00	360	0:00:00	0.00	0.00
3. อาพล สาระวรรณ	46:18:44	0:00:00	0.00	276	0:10:50	0.03	0.35
4. เอกวิทย์ พรหมมี	51:27:57	0:00:00	0.00	358	0:00:00	0.00	0.00

▶ รายชื่อพนักงาน Not restroom เดือนธ.ค. 2567

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

▶ รายชื่อพนักงาน Not meeting เดือนธ.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Not meeting (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	
3. อาพล สาระวรรณม์	1 (24/12/67)	0:10:50	สร้างงานร้องเรียน
4. เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	

▶ รายชื่อพนักงาน Log in late เดือนธ.ค. 2567

ชื่อ	ครั้งที่	Log in late (mins)	สาเหตุ
1. ปิยวรรณ ไพฑูรย์	1 (17/12/67)	14:37:46	WDE หมุน เวลา14.35-14.37น. ประสานCh.มยุรี
2. ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	1 (13/12/67)	21:01:06	เข้าเครื่องเวลา20.59น. แต่เวลาที่เครื่องดีเลย์
3. อาพล สาระวรรณม์	1 (9/12/67)	12:01:55	เมาส์ค้าง เวลา12.00-12.01น.
	2 (24/12/67)	12:01:08	เข้าเครื่องเวลา11.59น. แต่เวลาที่เครื่องดีเลย์
4. เอกวิทย์ พรหมมี	1 (17/12/67)	14:37:09	WDE หมุน เวลา14.35-14.37น. ประสานCh.รัฐารีย์

ตารางคะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำเดือน ธ.ค. 2567

ชื่อ - สกุล	คะแนน WEEK 1 – 8 ธ.ค. 67	คะแนน WEEK 9 – 15 ธ.ค. 67	คะแนน WEEK 16 – 22 ธ.ค. 67	คะแนน WEEK 23 – 29 ธ.ค. 67	คะแนน WEEK 30 – 31 ธ.ค.67
ปิยวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-
ณรงค์ชาญ โพธิ์ไทร	-	-	-	-	-
อาพล สาระวรรณ	-	-	-	-	-
เอกวิทย์ พรหมมี	-	-	-	-	-

ทีม Facebook



กิตติศักดิ์ ปาณินท์



มณฑา เปรมพงษ์



สุรเดช จินเจือ



ปิยวรรณ ไพฑูรย์



ณรงค์ชาณู โพธิ์ไทร

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ยอดเปลี่ยน กองงาน	Web Tel 1177	WARROOM			
				จำนวนงาน warroom ที่ปิด ทั้งหมด	Within 5 Minutes	Over 5 Minutes	Over 30 Minutes
1.	กิตติศักดิ์ ปาณินท์	1281	131	970	526	24	420
2.	มณฑา เปรมพงษ์	1358	270	906	496	29	381
3.	สุรเดช จินเจือ	142	47	1447	554	47	846
4.	ปิยวรรณ ไพฑูรย์	149	89	730	347	23	360
5.	ณรงค์ชาณู โพธิ์ไทร	400	152	1219	942	14	263
TOTAL		3330	689	5272	2865	137	2270

กิตติศักดิ์ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่8/12/67 งานค้างในระบบ warroom สาเหตุเกิดจาก idc ไฟดับที่แจ้งวันนะ เมื่อวันที่7/12/67 มีลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งอินเทอร์เน็ตขัดข้อง เป็นจำนวนมาก

มณฑา : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่7/12/67 ตั้งแต่เวลา 13.45-21.20น. ระบบ WDE Log in ไม่ได้ สาเหตุ เนื่องจากระบบ idc ไฟดับที่แจ้งวันนะ ส่งผลให้ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

สุรเดช : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่5/12/67 เวลา 01.00น. มีเลขหมายนครหลวง ที่ขึ้นต้นด้วย 25 และ 23 อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ เข้ามาเป็นจำนวนมาก สาเหตุเกิดจาก พื้นที่มีการตัดถ่ายอุปกรณ์ เวลา 00.00-03.00น. // วันที่7/12/67 ตั้งแต่เวลา 13.45-21.20น. ระบบ WDE Log in ไม่ได้ สาเหตุ idc ไฟดับที่แจ้งวันนะ ส่งผลให้ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้องมีลูกค้าติดต่อเข้ามา warroom เป็นจำนวนมาก

ปิยวรรณ : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่8/12/67 มีงานค้างระบบwarroom เมื่อวันที่7/12/67 มีเหตุอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ลูกค้าติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมาก // วันที่9/12/67 เปรก17.30-18.30น. ลืมเปลี่ยนสถานะเป็น active ส่งผลให้มีงานเกิน 5งาน // วันที่13/12/67 เวลา22.40-23.00น. มีลูกค้าติดต่อเข้ามาหลายcase ตรวจสอบมีการตัดต่อย้ายแนว OFC บริเวณสำนักงานใหญ่แจ้งวันนะหลักสี่ ดำเนินการตัดต่อตั้งแต่วันที่ 22.00-05.00น.

ณรงค์ชาณู : สาเหตุ First Response Time เกินเวลาที่กำหนด เนื่องจากวันที่7/12/67ตั้งแต่เวลา 13.45-21.20น. ระบบ WDE Log in ไม่ได้ สาเหตุ เนื่องจากระบบ idc ไฟดับที่แจ้ง วันนะ ส่งผลให้ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง

▶ ทีม X:11



ไอรินทร์ สายจันทร์



ดุสิตา ชิตประเสริฐ



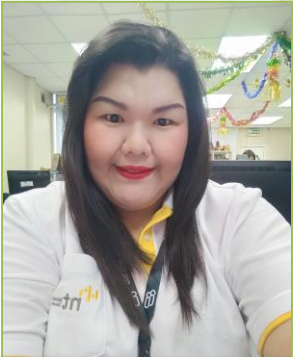
อาพล สารวรรณ



เอกวิทย์ พรหมมี

ลำดับ	ชื่อ - สกุล	ต่อสาย		ยอดรวม ต่อสาย	ปิดงาน		ยอดรวม ปิดงาน	รวม	Duration (X11)
		AM	PM		AM	PM			
1.	ไอรินทร์ สายจันทร์	601	567	1168	930	555	1485	2653	152 ชม.
2.	ดุสิตา ชิตประเสริฐ	749	866	1615	1391	770	2161	3776	164 ชม.
3.	อาพล สารวรรณ	35	1153	1188	60	1163	1223	2411	121.30 ชม.
4.	เอกวิทย์ พรหมมี	73	1773	1846	108	1886	1994	3840	133.30 ชม.
TOTAL		<u>1458</u>	<u>4359</u>	<u>5817</u>	<u>2489</u>	<u>4374</u>	<u>6863</u>	<u>12680</u>	<u>570.60 ชม.</u>

▶ ทีม CRM



พิมพ์ชนก ใจดี

WEEK	ร้องเรียน อุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสีย บ่อย	ติดตามงาน แจ้งเหตุเสีย	ร้องเรียน พนักงาน 1177	เหตุด่วน	งานApprove	คืบงาน/ ตามงาน	TOTAL
1 – 31 ธันวาคม 67	463	11	30	5	5	88	419	<u>1021</u>



จินตนา พรจิตร

WEEK	ร้องเรียน อุปกรณ์ TOT	ปัญหาเสียนาน เสีย บ่อย	ติดตามงาน แจ้งเหตุเสีย	เหตุด่วน	สร้างงาน Fondue	งานApprove	คืบงาน/ ตามงาน	TOTAL
1 – 31 ธันวาคม 67	175	10	18	3	0	77	500	<u>783</u>



วรรณวิสาข์ นาคะสิงห์

WEEK	ปัญหาการถูกระงับ การใช้บริการ	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	Approve	TOTAL
1 – 31 ธันวาคม 67	6	1128	3739	<u>4873</u>



สุนันทา คำภูเมือง

WEEK	สร้างงาน Fondue	ปิดงาน Fondue	ขอแก้ไขตัวสะกด สถานที่ติดตั้ง(ไม่ใช่ move)	TOTAL
1 – 31 ธันวาคม 67	256	113	403	<u>772</u>

▶ ผู้ช่วย Chief และงานอาคาร



ฉัตรฉำรง โปธิสุนทร

WEEK	SCOMS	จ่ายงาน SCOMS	ติดตามงาน SCOMS	แก้ไขงาน SCOMS	ปิดงาน SCOMS	Recheck	CRM	ติดตามงาน CRM	ปิดงาน CRM	TOTAL
1 – 31 ธันวาคม 67	239	0	28	2	0	1	851	0	0	1121

Date	งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย
3/12/67	ติดเครื่อง Generator 16.30น.
9/12/67	ช่วยงาน SUP.เดโช 09.30-12.00น.
10/12/67	ติดเครื่อง Generator 16:30น.
11/12/67	ช่วยงาน SUP.เดโช 10.00-12.00น.
13/12/67	ช่วยงาน SUP.วันวิสา 15.50-16.30น.
17/12/67	ติดเครื่อง Generator 16.30น.
24/12/67	ติดเครื่อง Generator 16.30น.
31/12/67	ติดเครื่อง Generator 16.30น.



รัชกาล ยิ่งเจริญ

WEEK	SCOMS	จ่ายงาน SCOMS	ติดตามงาน SCOMS	แก้ไขงาน SCOMS	ปิดงาน SCOMS	Recheck	CRM	ติดตามงาน CRM	ปิดงาน CRM	TOTAL
1 – 31 ธันวาคม 67	105	0	0	0	0	0	332	0	0	437

Date	งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย
3/12/67	ลาป่วย เนื่องจากหมอนัดตรวจความดัน
5/12/67	ถอดพัดลมโรงอาหาร
9/12/67	ช่วยงานSup. เวลา09.30-11.00น.
11/12/67	ช่วยงาน Sup. เวลา10.00-12.00น.
12/12/67	ช่วยงานSup. เวลา09.30-10.30น.
13/12/67	ลาป่วย เนื่องจากเกิดอุบัติเหตุ รถมอเตอร์ไซด์ล้ม
17/12/67	บริษัทให้ติดตามอุปกรณ์เทศกาลปีใหม่ เวลา09.00-11.00น.
19/12/67	บริษัทให้ช่วยนับยูนิฟอร์มใหม่ เวลา10.00-12.00น.
24/12/67	ช่วยบริษัทเตรียมงานเลี้ยงวันคริสต์มาส เวลา15.00-16.00น.
25/12/67	ช่วยงานเลี้ยงวันคริสต์มาส เวลา10.00-14.00น.
30/12/67	ช่วยงานบริษัทจัดเลี้ยงพนักงาน เวลา09.15-15.00น.

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