

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 1 – 31 December. 2024

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 48 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.09 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.49 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:11:36 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:50:07 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:01:38 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 1:18:20 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.91 คะแนน

สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน เฝ้าระวังการร้องการให้บริการลูกค้า 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 เป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง
5. สอบถามและพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาเพื่อนำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความเครียดสะสม
6. รักษาความสะอาด และอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้สะอาดเรียบร้อย เพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับโรค COVID-19 และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคในการใช้ชีวิตประจำวัน
7. จัดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

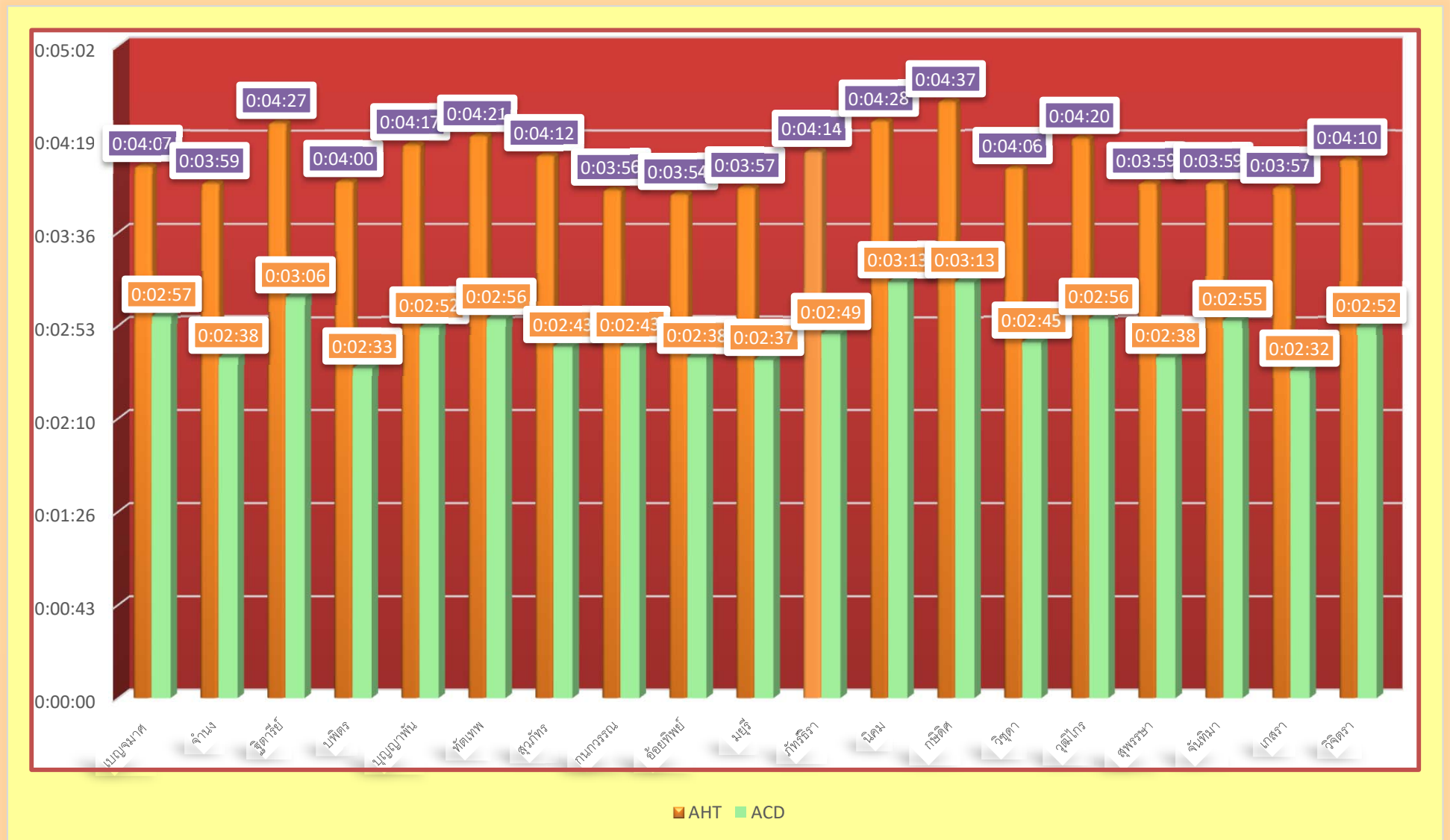
Performance Team

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 คลัง วิจิตร	7,266	50(17)	77.34	0:11:09	1:05:52	0:09:16	0:04:07	0:02:57	34	0	0	0:02
จ้านง สงครามภักดี	6,196	49	77.02	0:11:20	3:19:04	0:13:49	0:03:59	0:02:38	6	0	0	0:03
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	6,043	48(15)	77.84	0:12:52	1:18:28	1:01:02	0:04:27	0:03:06	14	0	0	0:13
บพิตร จิตรนิยม แสน	7,925	51	77.62	0:13:38	3:08:11	1:25:53	0:04:00	0:02:33	7	0	0	0:17
บุญญาพันธ์ ธงชัย	6,382	45	76.32	0:11:54	2:47:57	1:36:54	0:04:17	0:02:52	28	0	0	0:20
ทัตเทพ ชินพาวร	5,541	40	79.53	0:12:05	1:14:27	0:04:08	0:04:21	0:02:56	2	0	0	0:01
สุวภัทร อนุสนธิ์	5,891	48	77.57	0:08:54	1:04:32	0:00:00	0:04:12	0:02:43	60	0	0	0:00
กนกวรรณ ทวีชัย	7,866	46	77.34	0:14:44	3:13:06	1:12:19	0:03:56	0:02:43	0	0	0	0:19
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	4,068	50(27)	77.77	0:07:03	3:17:47	0:09:16	0:03:54	0:02:38	18	0	0	0:02
มยุรี กิจรัตน์	6,502	55	76.32	0:17:27	1:04:15	0:06:31	0:03:57	0:02:37	8	0	0	0:01
ภัทรีธรา ชุมสวัสดิ์	6,710	48(36)	77.95	0:12:27	01:29:39	0:30:50	0:04:14	0:02:49	0	0	0	0:07

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 กิ่ง ไทกกรวด	6,496	46	77.30	0:17:01	1:32:04	8:18:11	0:04:28	0:03:13	37	0	0	2:09
กษิตศ อย่างธารา	4,784	47(25)	77.22	0:08:55	0:50:01	0:50:02	0:04:37	0:03:13	11	0	0	0:20
วิชุดา จิตต์อาจ	6,474	50	80.12	0:13:26	1:19:44	6:41:33	0:04:06	0:02:45	19	0	0	1:22
วุฒิไกร การสุวรรณ	6,989	45(31)	78.12	0:10:41	2:19:01	0:24:26	0:04:20	0:02:56	110	0	2	0:01
สุพรรณษา นาน่วม	5,148	55	77.30	0:09:03	1:17:05	0:00:00	0:03:59	0:02:38	0	0	0	0:00
จันทิมา สุวรรณ ไซติ	1,492	40	79.41	0:04:56	0:00:00	0:10:50	0:03:59	0:02:55	7	0	0	0:04
เกสรฯ ช่วงบุญศรี	7,102	53	78.56	0:14:12	2:04:39	0:38:37	0:03:57	0:02:32	14	0	0	0:07
วิจิตรา คล้ายสังข์	5,253	48(32)	79.78	0:08:38	2:26:21	1:14:48	0:04:10	0:02:52	8	0	0	0:19

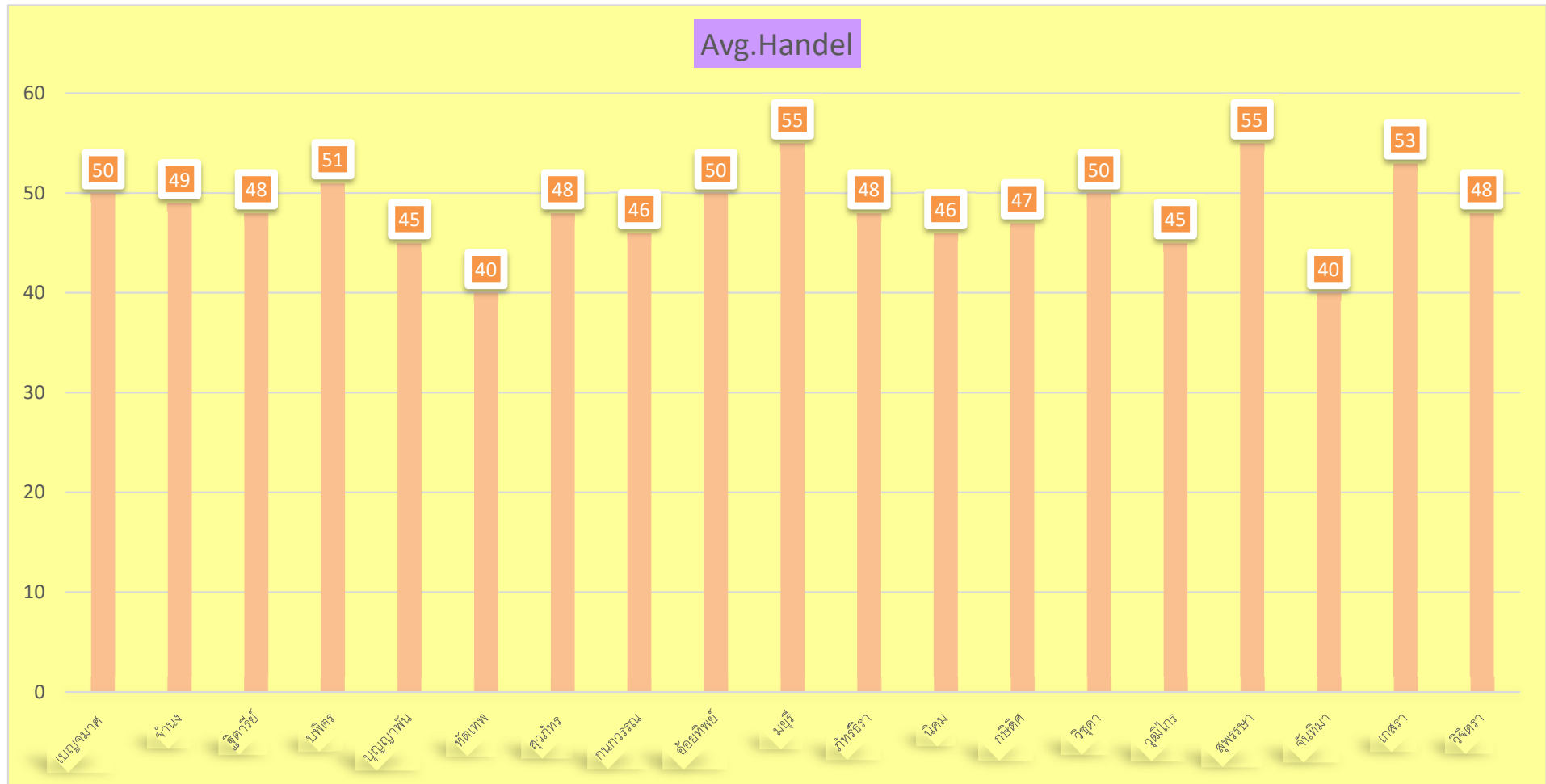
เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2567



Remark : AHT = 4.09 นาที
 ACD = 2.49 นาที
 Avg. Handle call = 48 สาย : วัน

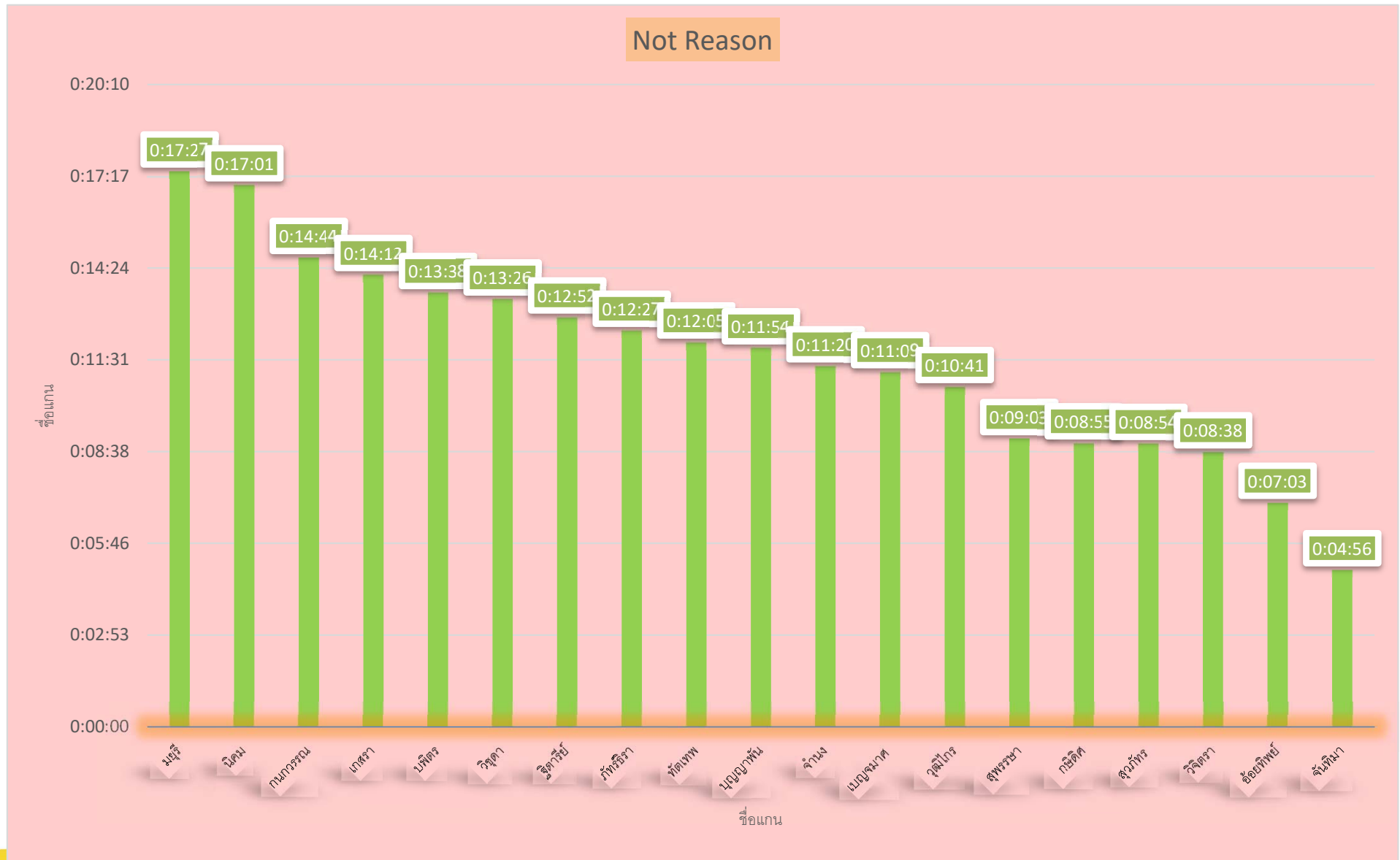
เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม)

วันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2567



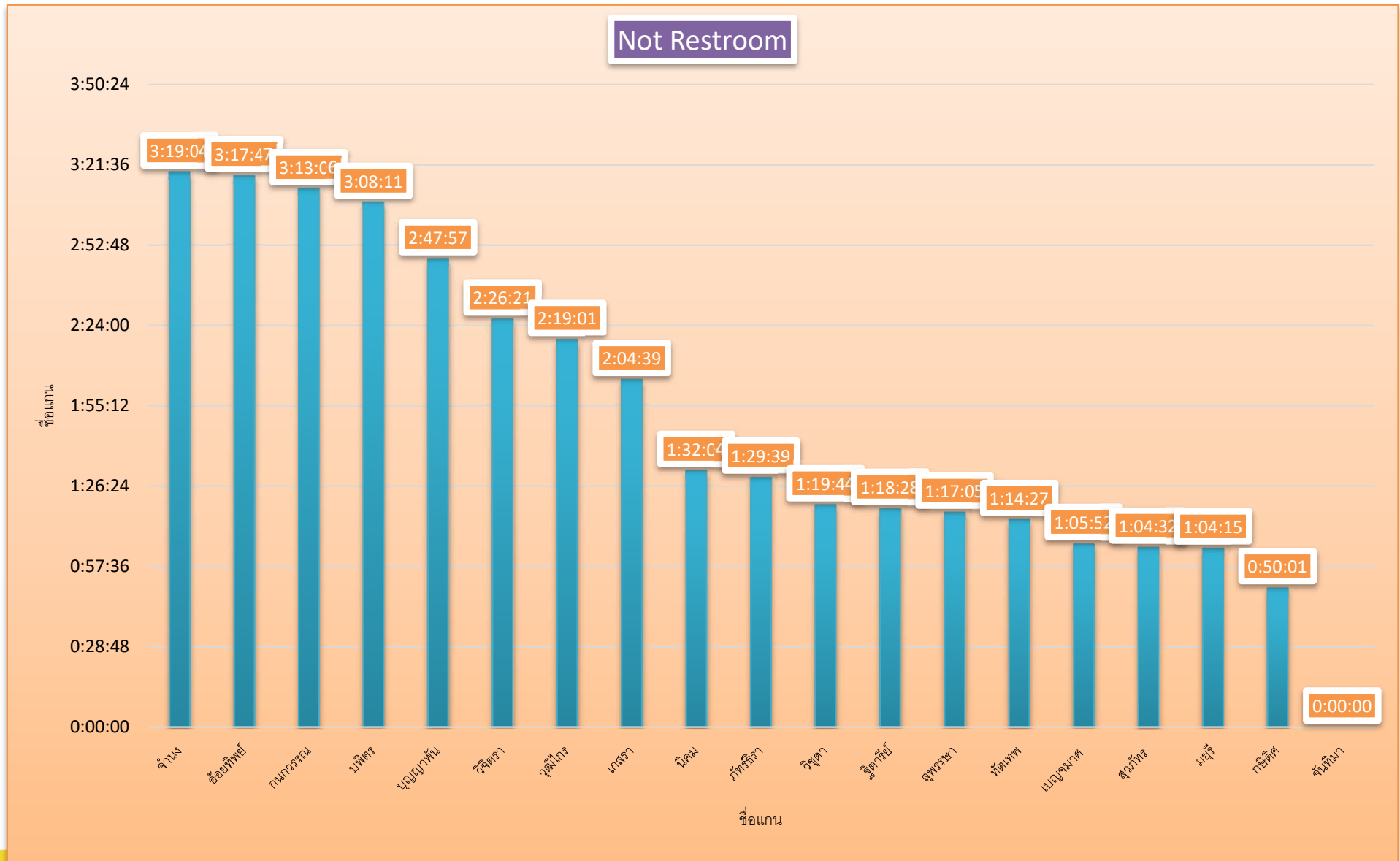
สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 สุพรรณษา , มยุรี

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason รายกลุ่ม



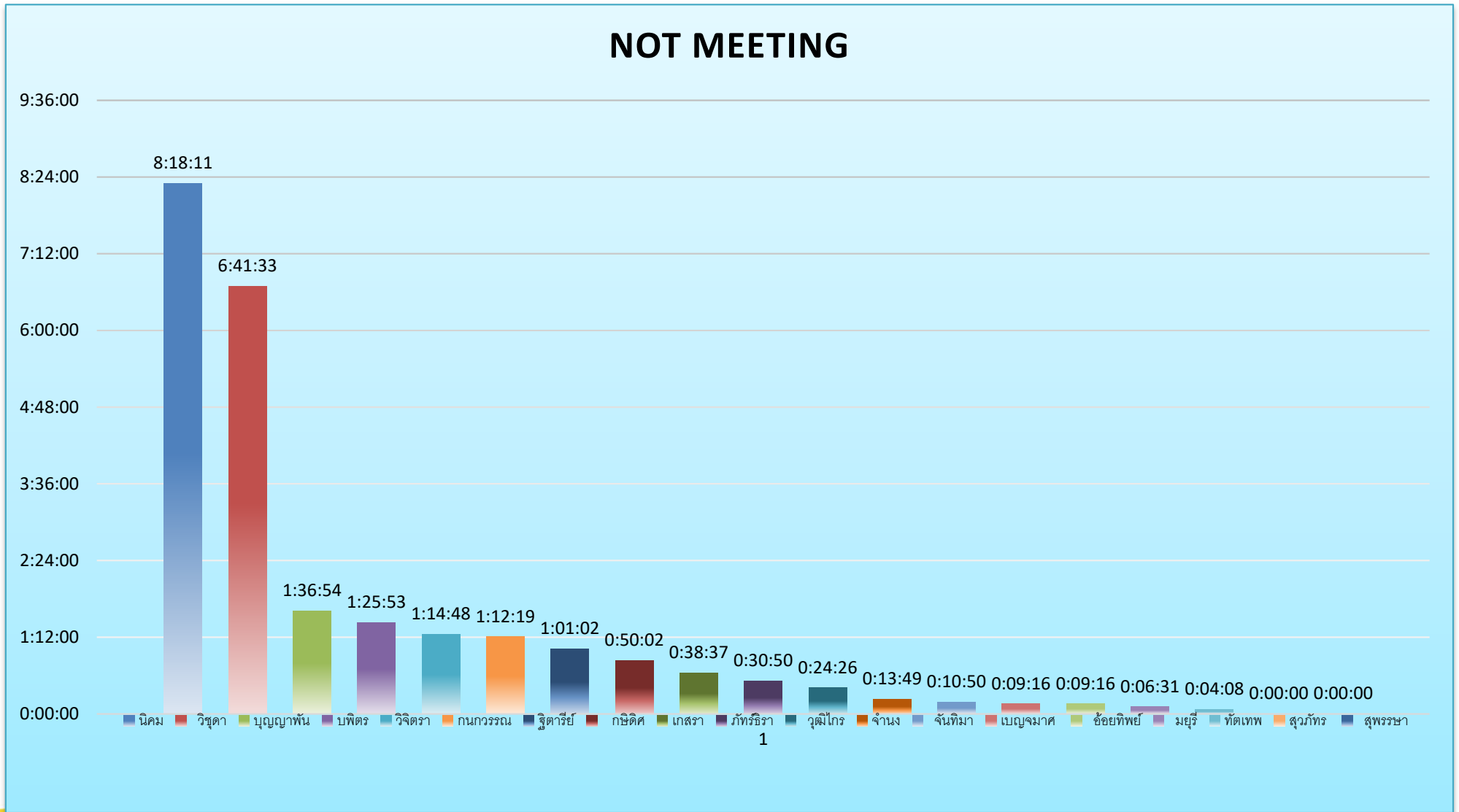
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason Not-set ต่อกลุ่ม 00:11:36 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom รายกลุ่ม



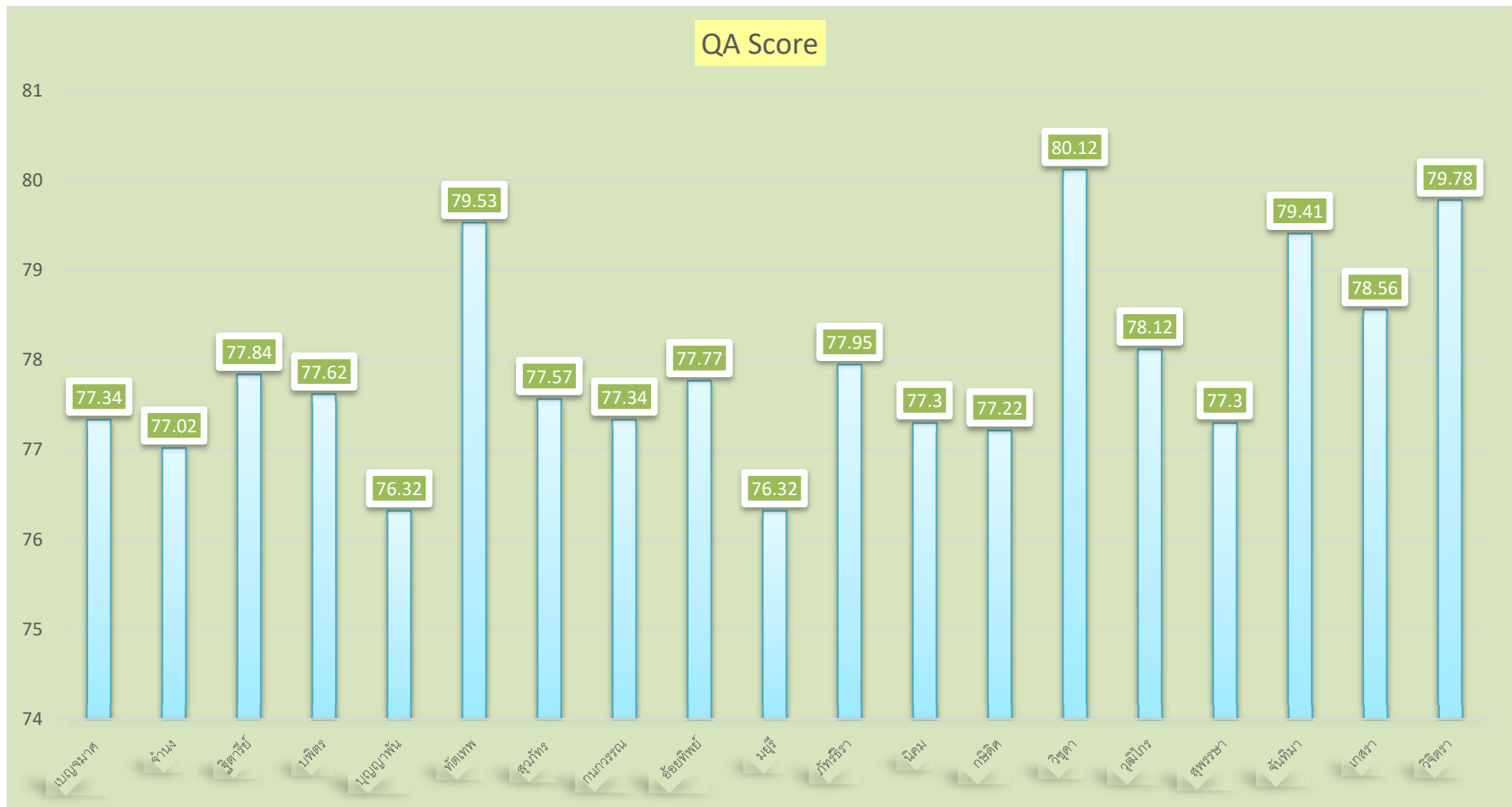
เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 1:50:07 นาที

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting รายกลุ่ม



เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อกลุ่ม 1:18:20 นาที

QA Score วันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2567



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1 ทีม วิชุดา	80.12	คะแนน
อันดับที่ 2 ทีม วิจิตรา	79.78	คะแนน
อันดับที่ 3 ทีม ทัดเทพ	79.53	คะแนน



Thank You

