



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 48 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.12 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.51 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason ต่อกลุ่ม 00:02:30 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 00:26:08 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:00:39 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 00:31:35 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.74 คะแนน

สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน ดูแลน้องใหม่ที่ลงปฏิบัติงานเป็นพิเศษ เนื่องจากยังไม่มี ความชำนาญในการถ่ายทอดข้อมูล เผื่อระวังเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น
2. ให้หัวหน้างาน เผื่อระวังการเรื่องการให้บริการลูกค้า เช่น ภาวะทางอารมณ์ น้ำเสียง และ ให้พนักงานเพิ่ม Service Mind ในการบริการ รวมถึงการสร้างงานให้ถูกต้องและรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนการบริการ
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง และมีการทบทวน Brief เก่าและใหม่เป็นประจำ และ Recheck กับน้องในที่มามีความเข้าใจมากขึ้น
3. แนะนำเทคนิคในเรื่องการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ Billing เพื่อเพิ่มความเข้าใจให้พนักงาน
4. ติดตามพนักงานที่มีกรณี Coaching เป็นพิเศษเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง
5. สอบถามและพูดคุยแลกเปลี่ยนปัญหาเพื่อนำให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานและไม่เกิดความเครียดสะสม
6. งดสนทนาคุยเล่นขณะปฏิบัติงานเพื่อความพร้อมในการรับสาย

**มัน Brief ย้ำเกี่ยวกับสถานการณ์ เกี่ยวกับโรค COVID-19 และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการป้องกันโรคในการใช้ชีวิตประจำวันรักษาความสะอาด และอุปกรณ์การปฏิบัติงานให้สะอาดเรียบร้อย เว้นระยะห่าง เพื่อความปลอดภัยเกี่ยวกับโรค COVID-19

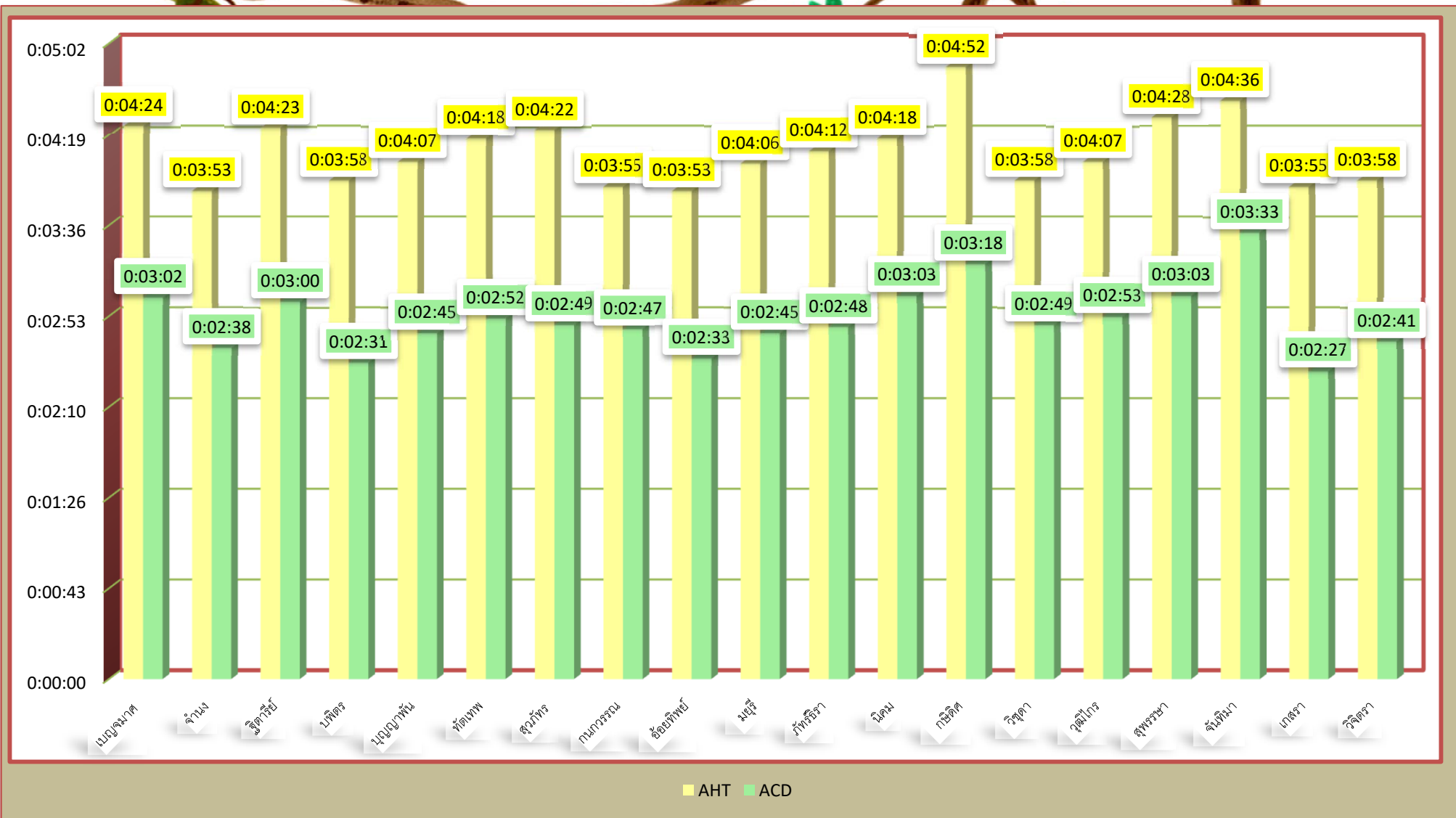
Performance Team

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 กลังวิจิตร	2,169	50	75.39	0:02:02	0:14:35	1:56:56	0:04:24	0:03:02	3	0	2	00:23
จ่านง สงครามภักดี	1,490	49(28)	78.02	0:02:50	0:47:11	0:16:21	0:03:53	0:02:38	2	0	0	00:04
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	1,709	49	77.27	0:02:55	0:28:50	0:09:05	0:04:23	0:03:00	3	0	0	00:02
บพิตร จิตรนิยมแสน	2,387	54	76.75	0:03:27	0:58:35	0:50:15	0:03:58	0:02:31	4	0	0	00:09
บุญญาพันธ์ ธงชัย	1,563	50(28)	76.76	0:02:39	0:15:33	0:00:00	0:04:07	0:02:45	1	0	0	00:07
ทัตเทพ ชินพาวร	1,315	43	78.69	0:01:55	0:17:10	0:13:58	0:04:18	0:02:52	0	0	0	00:03
สุวภัทร อนุสนธิ์	1,831	49	77.14	0:02:43	0:04:00	1:47:45	0:04:22	0:02:49	0	0	0	02:12
กนกวรรณ ทวีชัย	1,723	46(26)	74.83	0:04:23	0:48:43	0:47:12	0:03:55	0:02:47	0	0	0	00:10
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	1,305	47(23)	77.39	0:01:43	0:37:57	2:21:11	0:03:53	0:02:33	4	0	0	00:36
มยุรี กิจรัตน์	1,886	52	76.75	0:03:26	0:38:32	0:34:40	0:04:06	0:02:45	4	0	0	00:07
ภัทรธิรา ชุมสวัสดิ์	1,518	50(14)	79.32	0:03:13	0:33:25	0:05:48	0:04:12	0:02:48	0	0	0	00:01

Performance Team

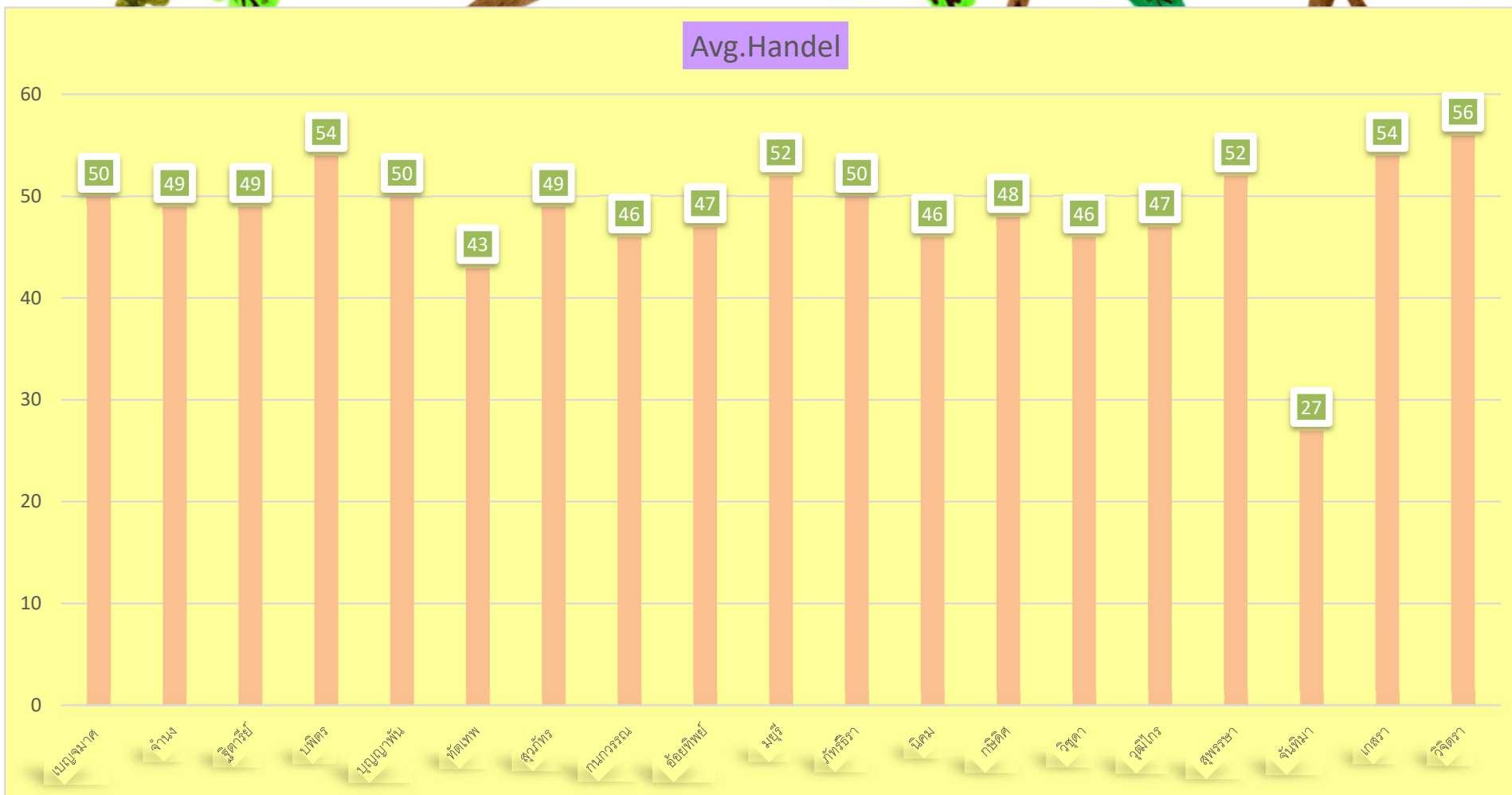
Team Chief	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login late	Compliment	Warning	Avg. Not Meeting : Call (Sec.)
นิคม กิ่งโคกกรวด	1278	46	78.68	0:02:09	0:38:43	0:18:30	0:04:18	0:03:03	5	0	0	00:04
กษิธิศ อย่างธรา	1,388	48	77.58	0:02:10	0:21:03	0:00:00	0:04:52	0:03:18	0	0	0	00:00
วิชุดา จิตต์อาจ	1,435	46/22	80.3	0:02:23	0:04:57	0:03:43	0:03:58	0:02:49	0	0	0	00:01
วุฒิไกร การสุวรรณ	1,813	47 (25)	78.42	0:02:41	0:30:21	0:03:48	0:04:07	0:02:53	2	1	1	00:01
สุพรรณษา นาน่วม	1,618	52	77.24	0:02:39	0:25:07	0:14:28	0:04:28	0:03:03	2	0	0	00:03
จันทิมา สุวรรณ ชาติ	143	27	80.00	0:00:21	0:00:00	0:00:00	0:04:36	0:03:33	3	0	0	00:00
เกศรา ช่วงบุญศรี	1,809	54	77.96	0:02:26	0:26:10	0:00:00	0:03:55	0:02:27	0	0	0	00:00
วิจิตรา คล้ายสังข์	1,262	56	78.69	0:01:25	0:05:44	0:16:26	0:03:58	0:02:41	0	0	0	00:04

เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



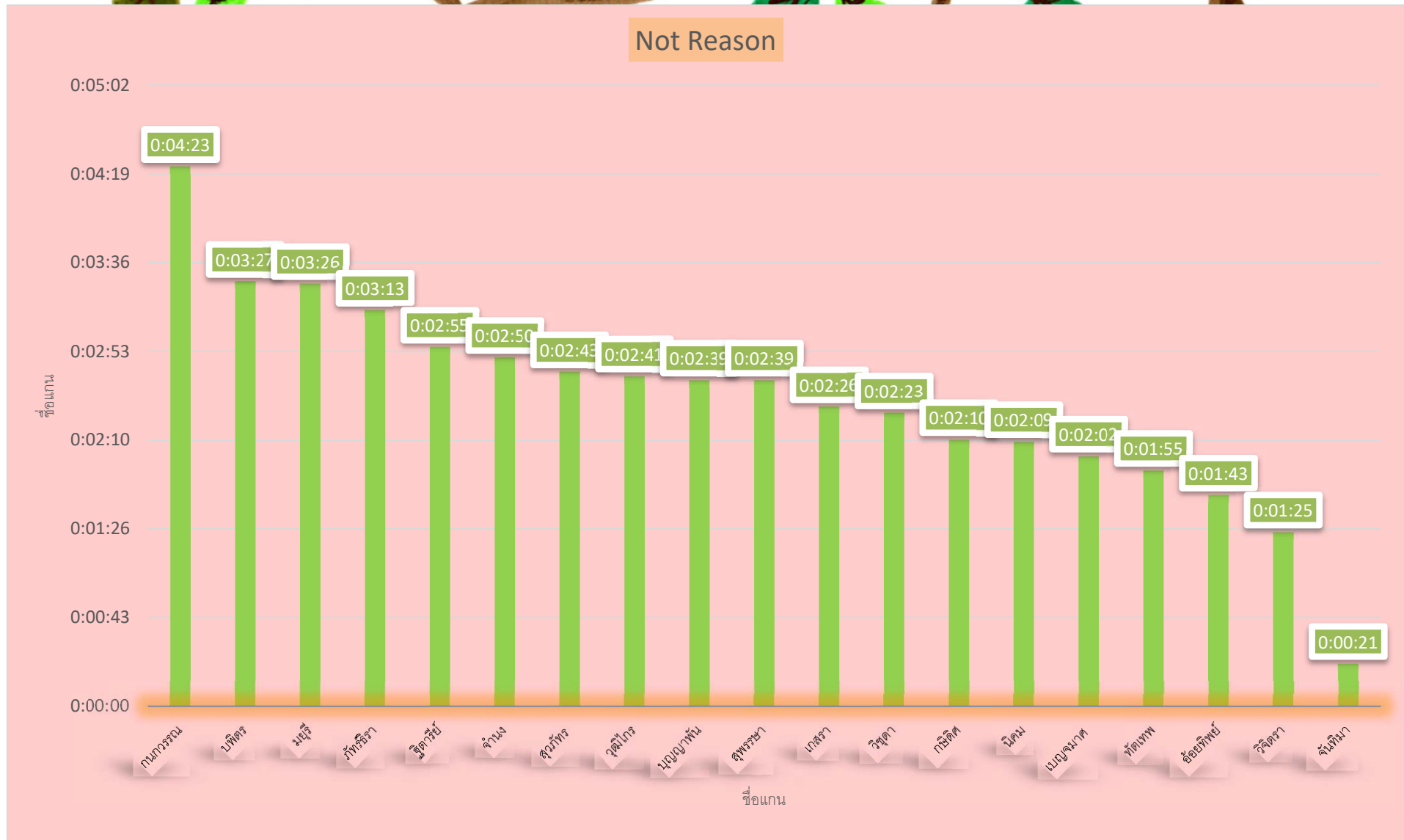
Remark : AHT = 4.12 นาที
 ACD = 2.51 นาที
 Avg. Handle call = 48 สาย : วัน

เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม) ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 วิจิตรา

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



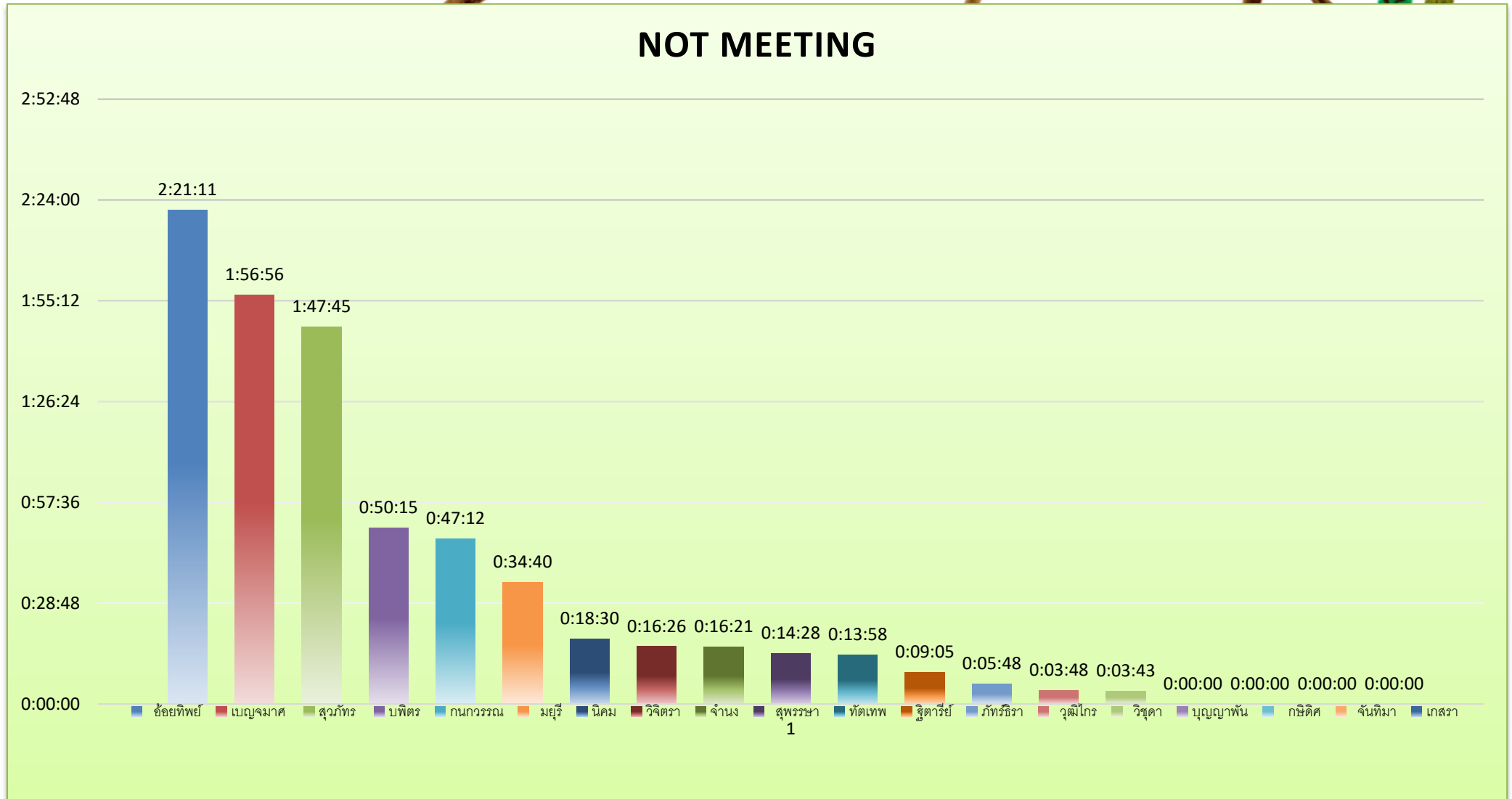
เฉลี่ยใช้ค่า *Not reason* รายทีม 0:02:30 นาที / ต่อสัปดาห์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



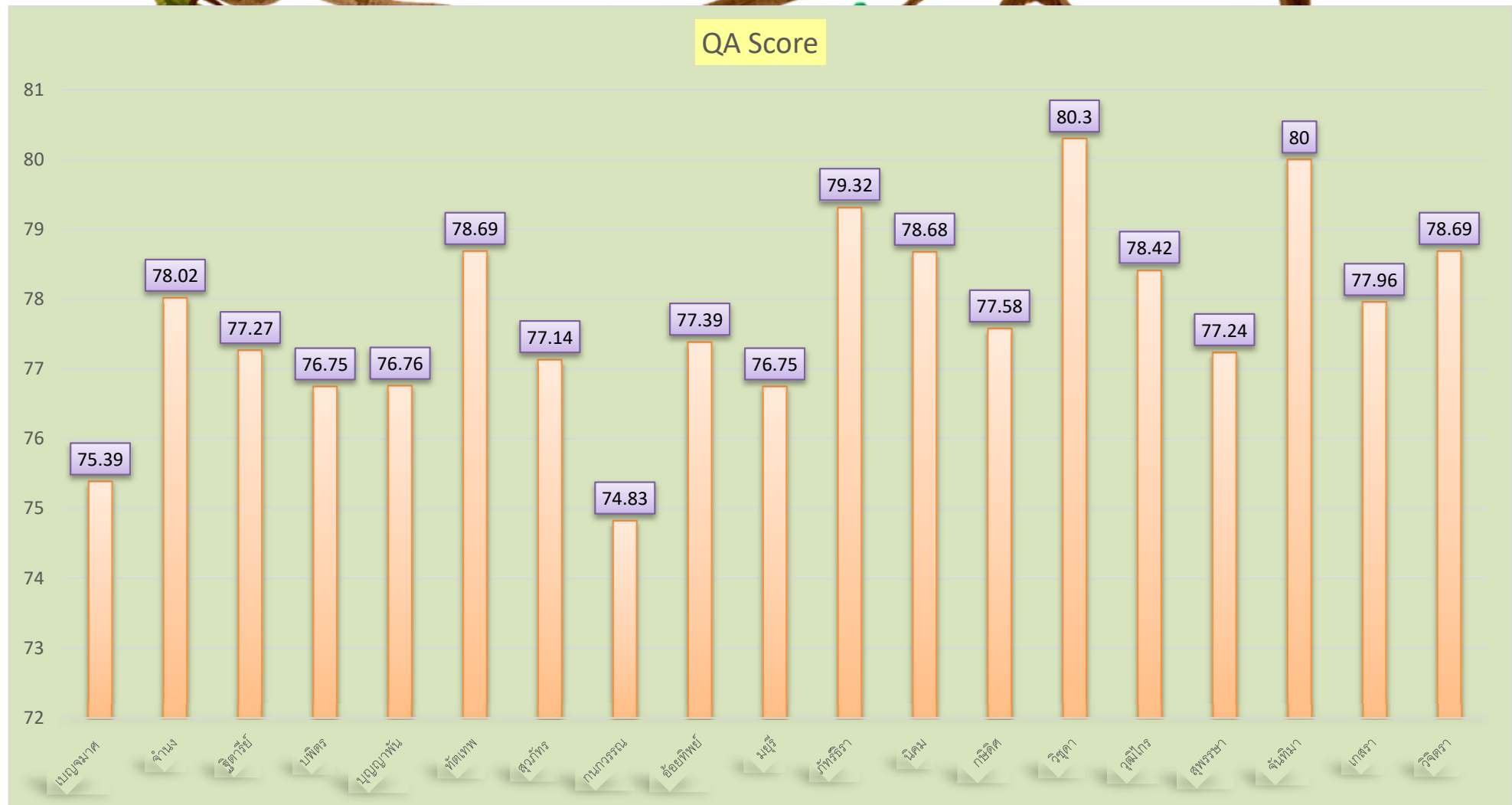
เฉลี่ยใช้ค่า *Not Restroom* รายทีม 0:26:08 นาที/ต่อสัปดาห์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



เฉลี่ยใช้ค่า *Not Meeting* รายทีม 0:31:35 นาที / ต่อสัปดาห์

QA Score ระหว่างวันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1 ทีม วิชชุดา	80.3	คะแนน
อันดับที่ 2 ทีม จันทิมา	80	คะแนน
อันดับที่ 3 ทีม ภัทรริษา	79.32	คะแนน



Thank You