



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

Executive Summary



- พนักงานรับสายได้เฉลี่ย 41 สายต่อวัน
- ค่า AHT เฉลี่ย 4.08 นาที
- ค่า ACD เฉลี่ย 2.49 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Reason ต่อกลุ่ม 00:02:57 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Restroom ต่อกลุ่ม 00:20:07 นาที
- เฉลี่ยพนักงานใช้ Not Meeting ต่อสาย 00:00:28 นาที / เฉลี่ยต่อทีม 00:19:26 นาที
- เฉลี่ยคะแนน QA Score = 77.91 คะแนน

สิ่งที่ต้องควบคุมและเร่งติดตามพัฒนาคุณภาพ

1. ให้หัวหน้างาน ดูแลน้องใหม่ที่ลงปฏิบัติงานเป็นพิเศษ เนื่องจากยังไม่มีประสบการณ์ในการถ่ายทอดข้อมูล เผื่อระวังเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น
2. ให้หัวหน้างาน เผื่อระวังการเรื่องการให้บริการลูกค้า เช่น ภาวะทางอารมณ์ น้ำเสียง และ ให้พนักงานเพิ่ม Service Mind ในการบริการ รวมถึงการสร้างงานให้ถูกต้องและรอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนการบริการ
3. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อความถูกต้อง และมีการทบทวน Brief เก่าและใหม่เป็นประจำ และ Recheck กับน้องในที่ทีมว่ามีความเข้าใจมากน้อยแค่ไหน
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	1641	46	75.05	0:01:52	0:15:38	1:11:18	0:04:11	0:02:53	0	0	0	00:16
จ่านง สงครามภักดี	1304	45	77.84	0:04:41	0:12:25	0:01:13	0:03:54	0:02:39	0	0	0	00:15
ฐิตารีย์ เสือเหลือง	1234	41	78.18	0:02:44	0:25:05	0:03:14	0:04:21	0:03:01	0	0	0	00:01
บพิตร จิตรนิยมแสน	2046	45	76.63	0:04:30	0:20:50	0:04:34	0:03:38	0:02:18	1	0	0	00:01
บุญญาพันธ์ ชงชัย	1332	40/25	77.25	0:03:54	0:41:06	0:06:28	0:04:19	0:02:51	62	0	0	00:07
ทัตเทพ ชินพาวร	1096	35	79.16	0:02:16	0:10:24	0:00:00	0:04:08	0:02:44	0	0	0	00:00
สุวภัทร อนุสนธิ์	1615	45	77.71	0:02:54	0:10:24	0:26:04	0:04:17	0:02:46	0	0	0	00:35
กนกวรรณ ทวีชัย	1425	45/28	74.67	0:05:26	0:22:29	0:27:22	0:03:55	0:02:44	0	0	0	00:00
อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย	1147	40/22	77.84	0:03:24	0:18:21	1:30:24	0:03:56	0:02:36	20	0	0	00:27
มยุรี กิจรัตน์	1411	44	77.19	0:03:16	0:30:54	0:16:38	0:04:05	0:02:39	0	0	0	00:04
ภัทริธรา ชุมสวัสดิ์	1302	42	79.63	0:02:18	0:27:48	0:00:00	0:04:04	0:02:44	0	0	0	00:00

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 ไคกรวด	1466	42	78.57	0:03:34	0:19:24	0:32:36	0:04:23	0:03:11	0	0	0	00:08
กษิธิศ อย่างธรา	1244	41	77.29	0:02:33	0:18:55	0:00:00	0:04:33	0:03:09	0	0	0	00:00
วิชุดา จิตต์อาจ	1166	36/14	80.5	0:02:43	0:01:29	0:00:00	0:04:03	0:02:58	0	0	0	00:00
วุฒิไกร การสุวรรณ	1424	40/23	78.67	0:02:41	0:10:17	0:02:09	0:04:15	0:02:54	0	0	0	00:01
สุพรรณษา นาน่วม	1373	42	77.45	0:02:06	0:37:02	0:06:56	0:04:25	0:02:57	0	0	0	00:01
จันทิมา สุวรรณ ชาติ	167	25	80.52	0:00:27	0:00:00	0:00:00	0:04:27	0:03:33	0	0	0	00:00
เกศรา ช่วงบุญศรี	1508	44	77.73	0:02:04	0:26:06	0:00:00	0:03:47	0:02:24	8	0	0	00:00
วิจิตรา คล้ายสังข์	1293	47	78.59	0:02:36	0:33:37	1:20:09	0:04:00	0:02:37	4	0	0	00:20

เปรียบเทียบใช้ค่า AHT & ACD รายกลุ่ม ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

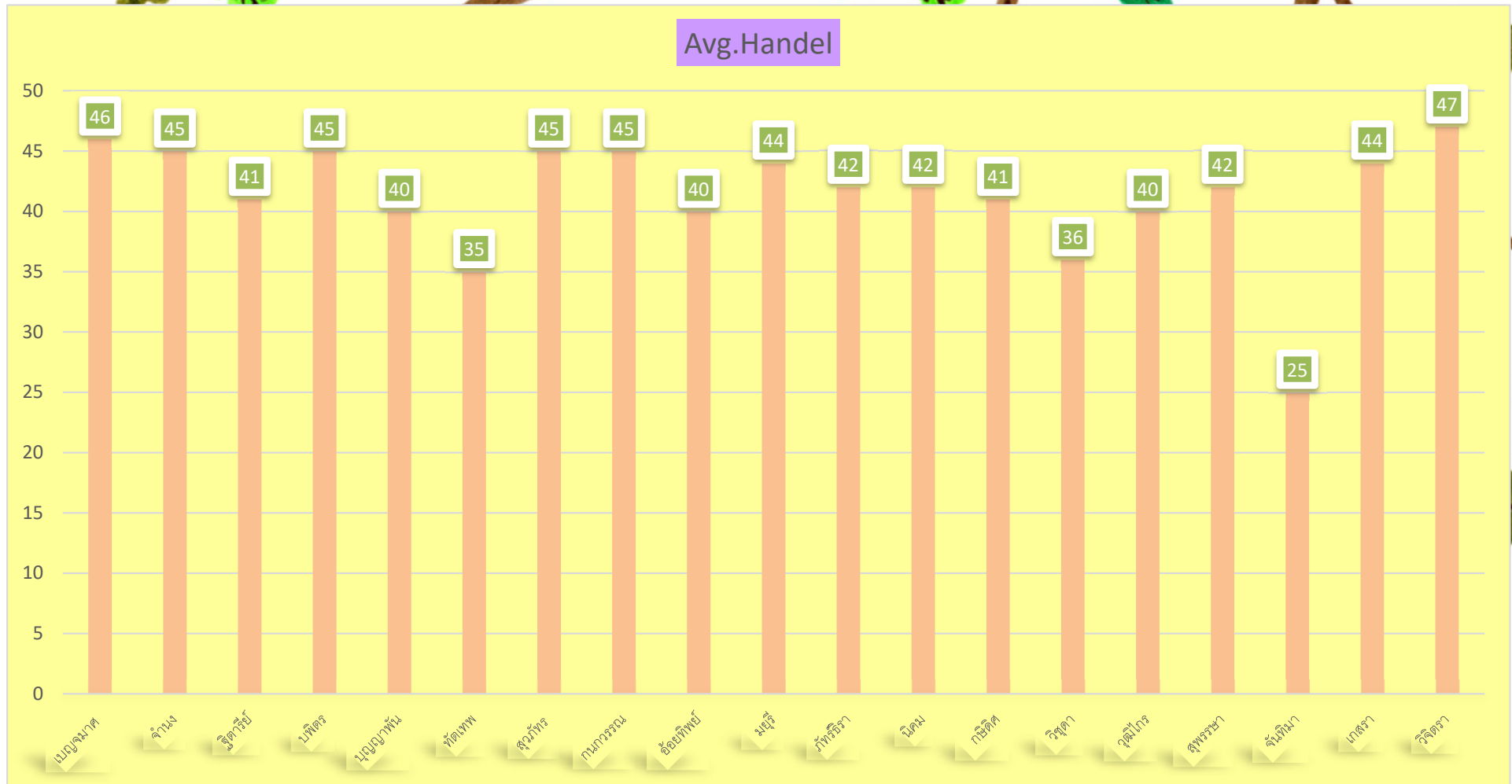


■ AHT ■ ACD

Remark : AHT = 4.08 นาที
 ACD = 2.49 นาที
 Avg. Handle call = 41 สาย : วัน

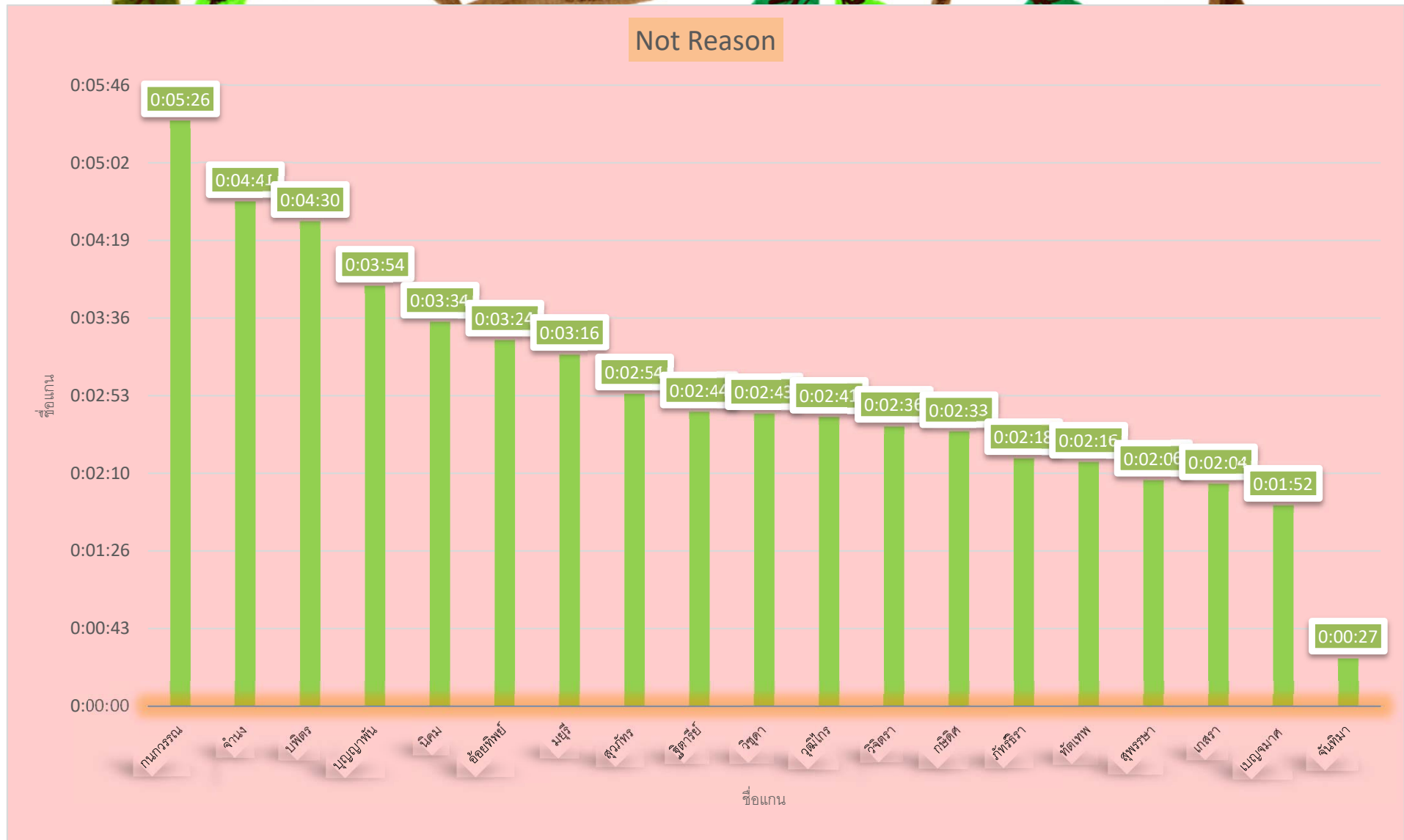


เฉลี่ยปริมาณการรับสายต่อวัน(รายทีม) ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568



สถิติเฉลี่ยรับสายต่อวันสูงสุด ประจำสัปดาห์ อันดับ 1 วิจิตรา

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Reason ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568



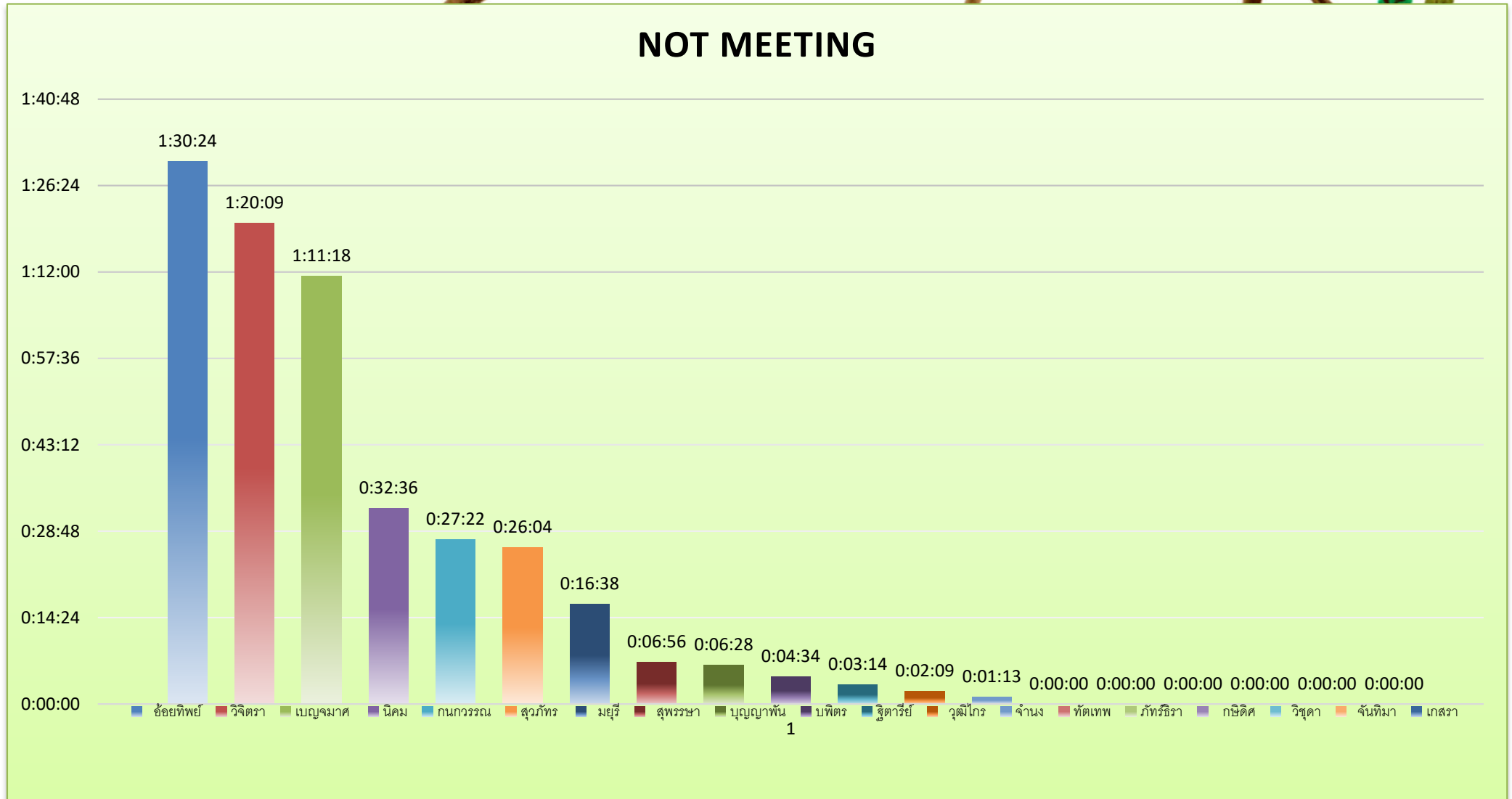
เฉลี่ยใช้ค่า *Not reason* รายทีม 0:02:57 นาที / ต่อสัปดาห์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Restroom ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568



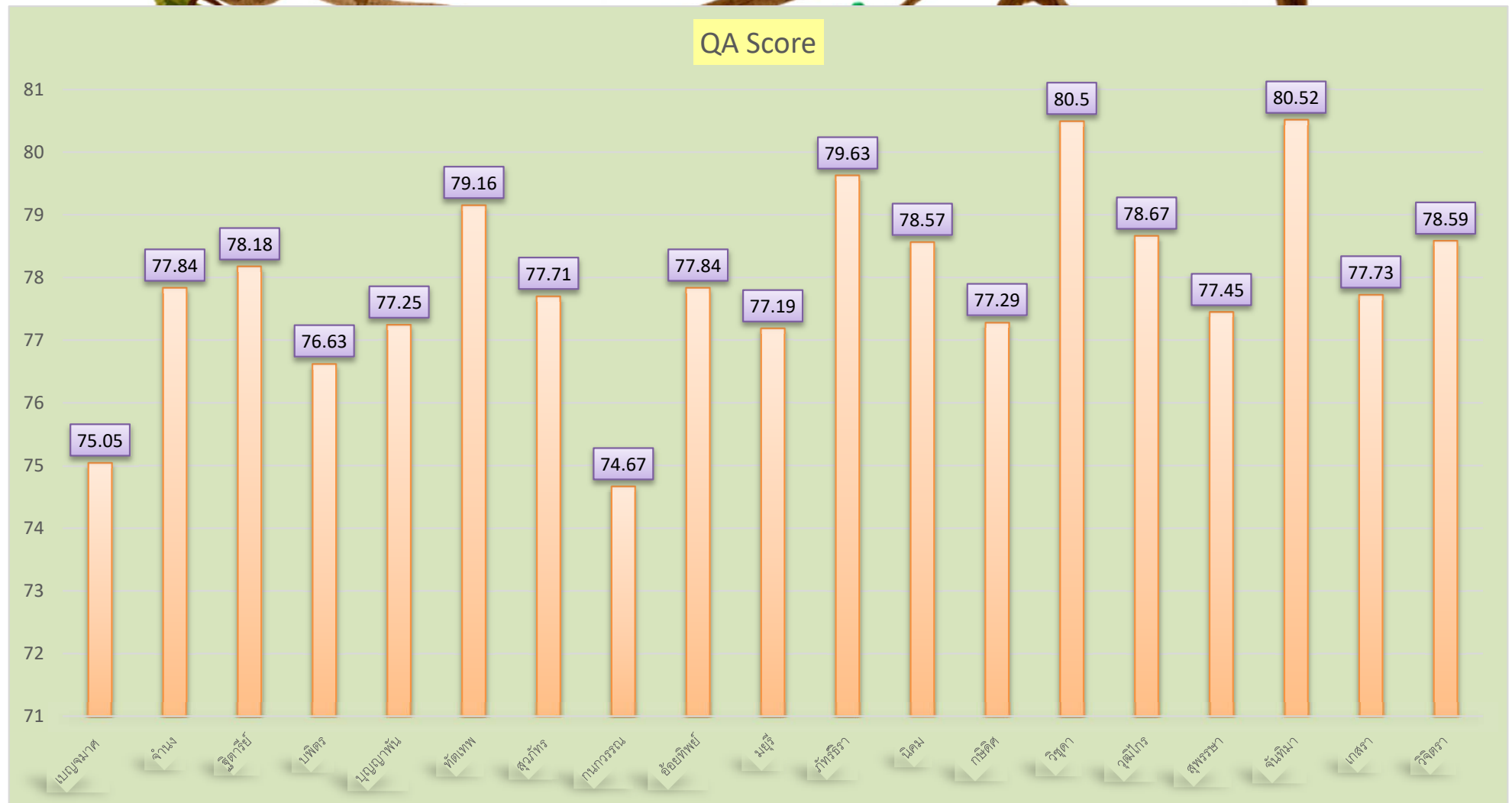
เฉลี่ยใช้ค่า *Not Restroom* รายทีม 0:20:07 นาที/ต่อสัปดาห์

กราฟแสดงสถิติการใช้ค่า Not Meeting ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568



เฉลี่ยใช้ค่า *Not Meeting* รายทีม 0:19:26 นาที / ต่อสัปดาห์

QA Score ระหว่างวันที่ 6 – 12 มกราคม 2568



ลำดับคะแนนทีมที่ได้คะแนนสูงสุด 3 อันดับ

อันดับที่ 1 ทีม จันทิมา	80.52	คะแนน
อันดับที่ 2 ทีม วิชุดา	80.5	คะแนน
อันดับที่ 3 ทีม ภัทริศา	79.63	คะแนน



Thank You