



PHILLIP
LIFE

BRANCH PERFORMANCE DASHBOARD



CONTENT

01

บทคัดย่อ

02

เป้าหมายและ
วัตถุประสงค์

03

เครื่องมือที่ใช้

04

ขั้นตอนและทฤษฎีที่ใช้

05

การดำเนินงาน

06

ผลการวิเคราะห์

07

สรุปผล

08

ข้อเสนอแนะ

01 บทคัดย่อ



บริษัท ฟลิปปประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ลูกค้าทั่วประเทศ โดยมีแผนก Operation ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานของบริษัท ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ Underwriting, POS, CRC, Branch และ Claim ในส่วนที่ผู้จัดทำที่ทำในโปรเจกต์นี้คือแดชบอร์ดวัดประสิทธิภาพของสาขา (Branch)



ในธุรกิจประกันชีวิต สาขา (Branch) เป็นจุดให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าและตัวแทน เช่น การแก้ไขข้อมูลกรมธรรม์ การรับชำระเบี้ย ตัวแทนสอบถามข้อมูล เป็นต้น โดยที่แต่ละสาขาก็มีภาระงานและประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน การวัดผลการดำเนินงานของแต่ละสาขาจึงเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

OPERATION

01

Underwriting (UW)

หน้าที่หลัก ๆ

- ตรวจสอบใบคำขอเอาประกัน
- ตรวจสอบเอกสารทางการแพทย์
- ประเมินความเสี่ยง
- อนุมัติ/ปฏิเสธกรมธรรม์

02

POS (Policy Owner Services)

หน้าที่หลัก ๆ

- บริการผู้เอาประกันหลังจากที่ออกกรมธรรม์แล้ว
- เปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น ที่อยู่ ผู้รับผลประโยชน์
- ต่ออายุหรือยกเลิกกรมธรรม์

03

CRC (Customer Relationship Center)

หน้าที่หลัก ๆ

- รับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
- ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

04

Branch

หน้าที่หลัก ๆ

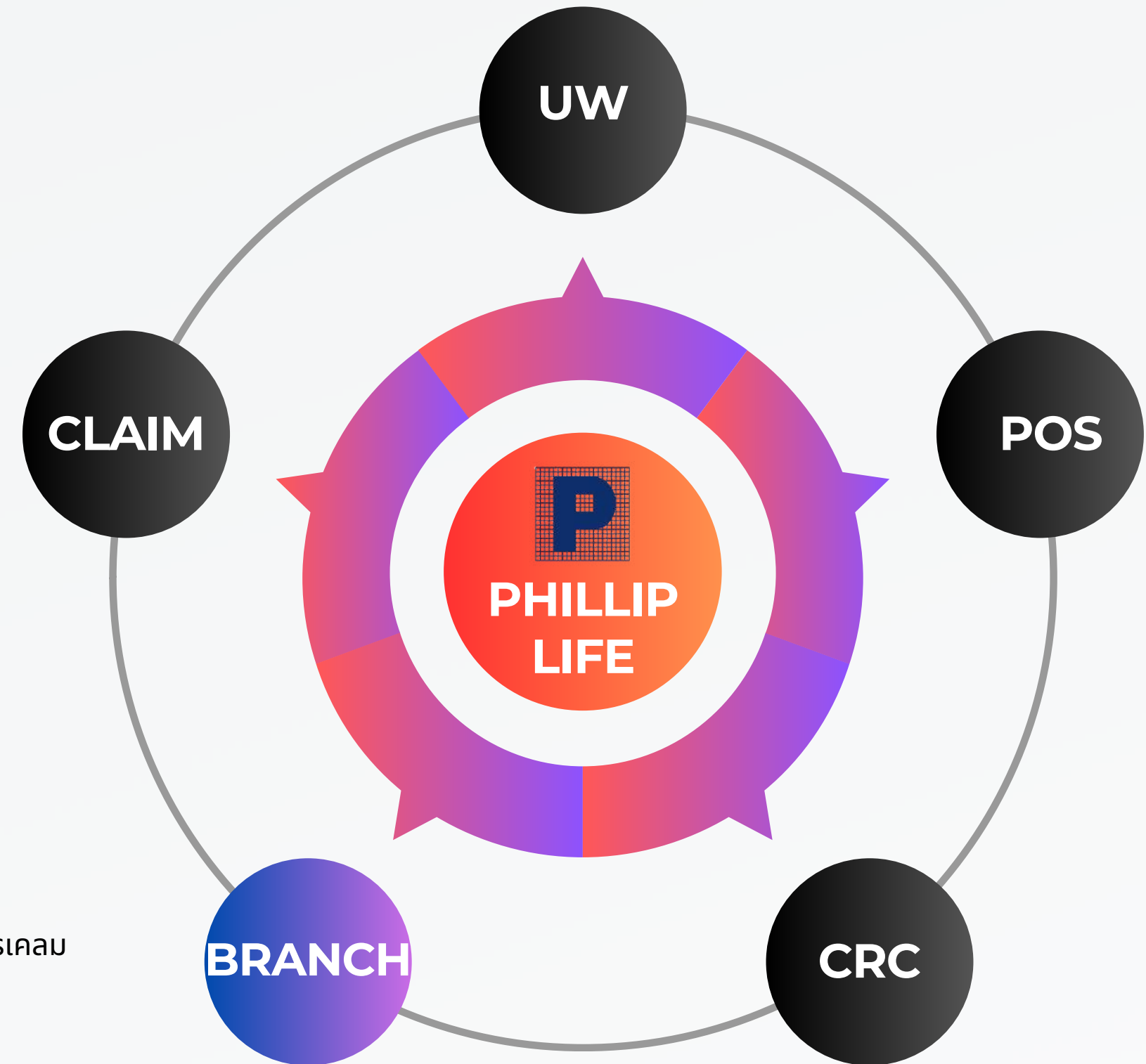
- ให้บริการลูกค้าในพื้นที่
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์
- แก้ไขปัญหาหน้างานให้ลูกค้า
- ตัวแทนสอบถามข้อมูล

05

Claim

หน้าที่หลัก ๆ

- ตรวจสอบเอกสาร
- อนุมัติหรือปฏิเสธการเคลม



02 เป้าหมายและวัตถุประสงค์

เป้าหมายหลัก: เพื่อพัฒนาเครื่องมือวิเคราะห์และติดตามประสิทธิภาพของสาขา (Branch) โดยอ้างอิงข้อมูลจากระบบ BMW (Business Management Workflow)

01

เพื่อวิเคราะห์เวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา (Average Resolution Time)

- ตรวจสอบว่าสาขาใดมีระยะเวลาในการจัดการงานนานผิดปกติ → นานกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม
- เปรียบเทียบกับค่าเฉลี่ยโดยรวม → เพื่อหาสาเหตุของความล่าช้า

02

เพื่อจัดอันดับประสิทธิภาพของแต่ละสาขา (Branch Ranking)

- พิจารณาจาก ปริมาณงาน เวลาเฉลี่ยในการดำเนินการ ความสำคัญของงาน และงานที่เสร็จตรงเวลา
- วิเคราะห์ช่วงเวลาที่มีปริมาณงานสูงหรือล่าช้า รายสัปดาห์ รายเดือน

03

เพื่อติดตามและตรวจสอบรายละเอียดของงานในแต่ละสาขา (Monitoring)

- แสดงข้อมูลเชิงลึกของแต่ละ Ticket เช่น ประเภทงาน, ช่องทางที่ติดต่อ, ผู้ที่ติดต่อ เป็นต้น
- ติดตามงาน แสดงรายละเอียดของงานที่ล่าช้า



OVERVIEW

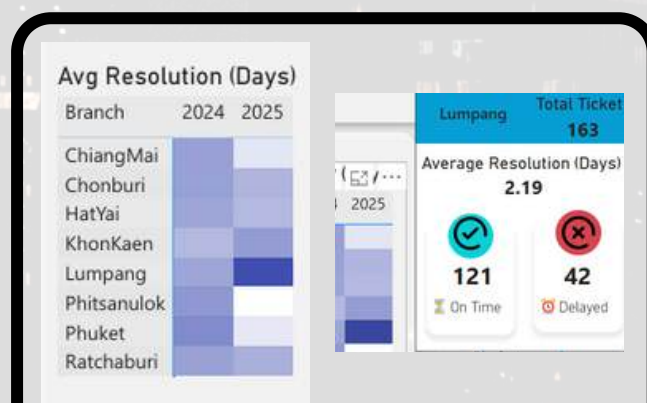


01

เพื่อวิเคราะห์เวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา (Average Resolution Time)

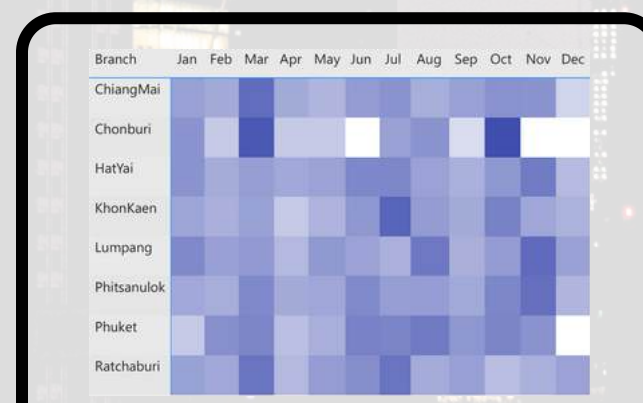
กราฟแสดงค่าเฉลี่ยแยกตามประเภทต่าง ๆ โดยใช้สีอ่อน-เข้ม (Heatmap) เพื่อแสดงความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

- สีเข้ม หมายถึง มากกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม
- สีอ่อน หมายถึง น้อยกว่าค่าเฉลี่ยโดยรวม



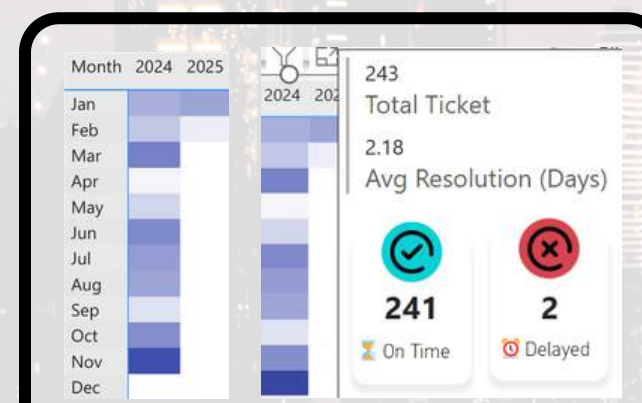
สาขากับปี

เห็นแนวโน้มของ การพัฒนา
ของสาขา
สาขาใดดีขึ้นหรือแย่ลง



สาขากับเดือน

เดือนใด ที่สาขามีแนวโน้มล่าช้า
กว่าปกติ ช่วงเวลาที่ peak
อาจต้องการทรัพยากรเพิ่ม
จะได้วางแผนกำลังคนล่วงหน้า
ได้ เช่น เพิ่มบุคลากรช่วงต้นปี



ปีกับเดือน

ดูแนวโน้มภาพรวมของปี
เช่น ปี 2025 ปรับตัวดีขึ้นกว่าปี
2024 หรือไม่



ค่าเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหา

ใช้เป็น ค่าอ้างอิง
ในการเปรียบเทียบ

ข้อมูลที่ใช้คำนวณมี 3 ชุด

DAX Measure

```
1 Avg Resolution (Days) = AVERAGE('TASK-Done'[Resolution (Days)])
```

ชุดที่ 1: Ticket

มี Field ที่สำคัญ ดังนี้

- Created Date: วันที่มีการสร้าง Ticket (บาง Ticket ถูกสร้างไว้ก่อน แต่ยังไม่เริ่มดำเนินการทันที)
- Updated Date: วันที่มีการอัปเดตล่าสุด (บางอันอัปเดตซ้ำ หรืออัปเดตย้อนหลัง จึงไม่แม่นยำในการใช้วิเคราะห์เวลาการทำงานจริง)
- Target Date: วันที่คาดว่าจะต้องดำเนินการให้เสร็จ (SLA)

ชุดที่ 2: Task

มี Field ที่สำคัญ ดังนี้

- Schedule Start Date: วันที่คาดว่าจะเริ่มทำงานย่อย ๆ
- Schedule End Date: วันที่คาดว่าจะเสร็จงานย่อย ๆ
- Actual Start Date: วันที่เริ่มทำงานย่อย ๆ
- Actual End Date: วันที่งานย่อย ๆ เสร็จ

ชุดที่ 3: Holiday 2024, 2025

มี Field ที่สำคัญ ดังนี้

โดยอ้างอิงวันหยุดนักขัตฤกษ์จาก → <https://www.myhora.com>

- Subject: รายชื่อวันหยุดนักขัตฤกษ์
- Start Date: วันที่วันหยุดนักขัตฤกษ์

Ticket 1 รายการ สามารถมีได้หลาย Task หรือมี 1 Task ก็ได้
ดังนั้น การจะหา ช่วงเวลาการทำงานจริงของแต่ละ Ticket จึงต้องรวมข้อมูลจาก Task ทุกตัวที่อยู่ภายใต้ Ticket นั้น

	ABC TICKET_ID	ABC TASK_ID	ACT_START_DATE	ACT_END_DATE	ABC TASK_STATUS	PROPERTIES
1	BRA-210103-0032	TSK-210103-0038	4/7/2567	4/7/2567	DO	Name Task Example: 1 Ticket มี 3 Task All Properties
2	BRA-210103-0032	TSK-210103-0040	4/7/2567	4/7/2567	DO	
3	BRA-210103-0032	TSK-210103-0035	4/7/2567	5/7/2567	DO	

นำค่าที่ได้ Merge กลับไปยังตาราง Ticket

	ABC TICKET_ID	ACT_START_DATE	ACT_END_DATE	ABC ASSIGN_TO	ABC STATUS	PROPERTIES
1	BRA-210103-0032	4/7/2567	5/7/2567	Br631001	Y	Name Ticket Example

จากนั้นคำนวณวันทำงาน

- Estimated Effort = (Target Date - Schedule Start Date + 1) - (จำนวนวันเสาร์-อาทิตย์ในช่วงนั้น) - (จำนวนวันหยุดนักขัตฤกษ์ในช่วงนั้น)
- Resolution Time = (Actual End Date - Actual Start Date +1) - (จำนวนวันเสาร์-อาทิตย์ในช่วงนั้น) - (จำนวนวันหยุดนักขัตฤกษ์ในช่วงนั้น)
- Period = Updated Date - Created Date + 1

	ABC TICKET_ID	123 Estimated_Effort (Days)	123 Resolution Time (Days)	1.2 Period	ABC STATUS	PROPERTIES
1	BRA-210103-0032	2	2	3	Y	Name Ticket Example

รายละเอียดของแต่ละส่วนที่เหลือ ในหน้า “Overview”
ของ Branch Performance Dashboard

Channel

Walk In	2,311
Line	1,899
Call In	539
Email	47
Online	21
Call Out	6

Contact Person

Insured	2,915
Agent	1,758
Other	150

ช่องทางติดต่อ & ผู้ติดต่อ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่นิยมใช้ช่องทาง Walk In อาจจะจัดสรรทรัพยากรพนักงานให้เหมาะสมกับช่องทางที่ใช้ เช่น เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแล

ผู้ที่ติดต่อมาเป็นผู้เอาประกันเยอะที่สุด

TICKET_NAME	Total Ticket
งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	1,687
ตัวแทนสอบถามข้อมูล	1,104
การรับชำระต่างๆ	636
การจัดการเอกสาร	218
ส่งเอกสารฝ่ายพิจารณา	192
อาคาร และสถานที่	184

ประเภทงาน

ประเภทใดเป็นงานหลัก ๆ ของสาขา

Total Ticket

4,823

On Time

80.01%

Total Task

6,621

Delayed

19.99%

ตัวเลขภาพรวม

ประเมินประสิทธิภาพโดยรวม

Impact	High	Low	Medium
Medium	646	443	518
Low	463	437	430
High	834	480	572

Year	2024		2025	
DEPARTMENT	Ticket	Task	Ticket	Task
บริหารงานสาขา	2,306	3,229	453	541
งานบริการตัวแทน	1,170	1,636	226	281
ฝ่ายบริการผู้ถือกรรมสิทธิ์	298	455	56	65
ฝ่ายสินไหม	258	350	56	64
Total	4,032	5,670	791	951

ความสำคัญ & แผนก

ช่วยจัดลำดับความสำคัญ Impact Vs Urgency แสดงว่าควรรับจัดการงานที่ส่งผลกระทบสูงและเร่งด่วนสูงก่อน

แสดงแผนกที่งานเข้ามาเยอะ

โดยจะกำหนด ลำดับความสำคัญ (Priority) ของงาน ดังรูป

Impact \ Urgent	High	Medium	Low
High	Critical	High	Medium
Medium	High	Medium	Low
Low	Medium	Low	Very Low

```

1 Priority =
2 SWITCH(
3     TRUE(),
4     'TICKET-Closed'[IMPACT] = 3 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 3, "Critical",
5     'TICKET-Closed'[IMPACT] = 3 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 2, "High",
6     'TICKET-Closed'[IMPACT] = 2 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 3, "High",
7     'TICKET-Closed'[IMPACT] = 3 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 1, "Medium",
8     'TICKET-Closed'[IMPACT] = 2 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 2, "Medium",
9     'TICKET-Closed'[IMPACT] = 2 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 1, "Low",
10    'TICKET-Closed'[IMPACT] = 1 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 3, "Medium",
11    'TICKET-Closed'[IMPACT] = 1 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 2, "Low",
12    'TICKET-Closed'[IMPACT] = 1 && 'TICKET-Closed'[URGENCY] = 1, "Very Low",
13    "Uncategorized"
14 )

```

DAX Column

Priority	0	1	2	3	4
Priority Detail	Very Low	Low	Medium	High	Critical

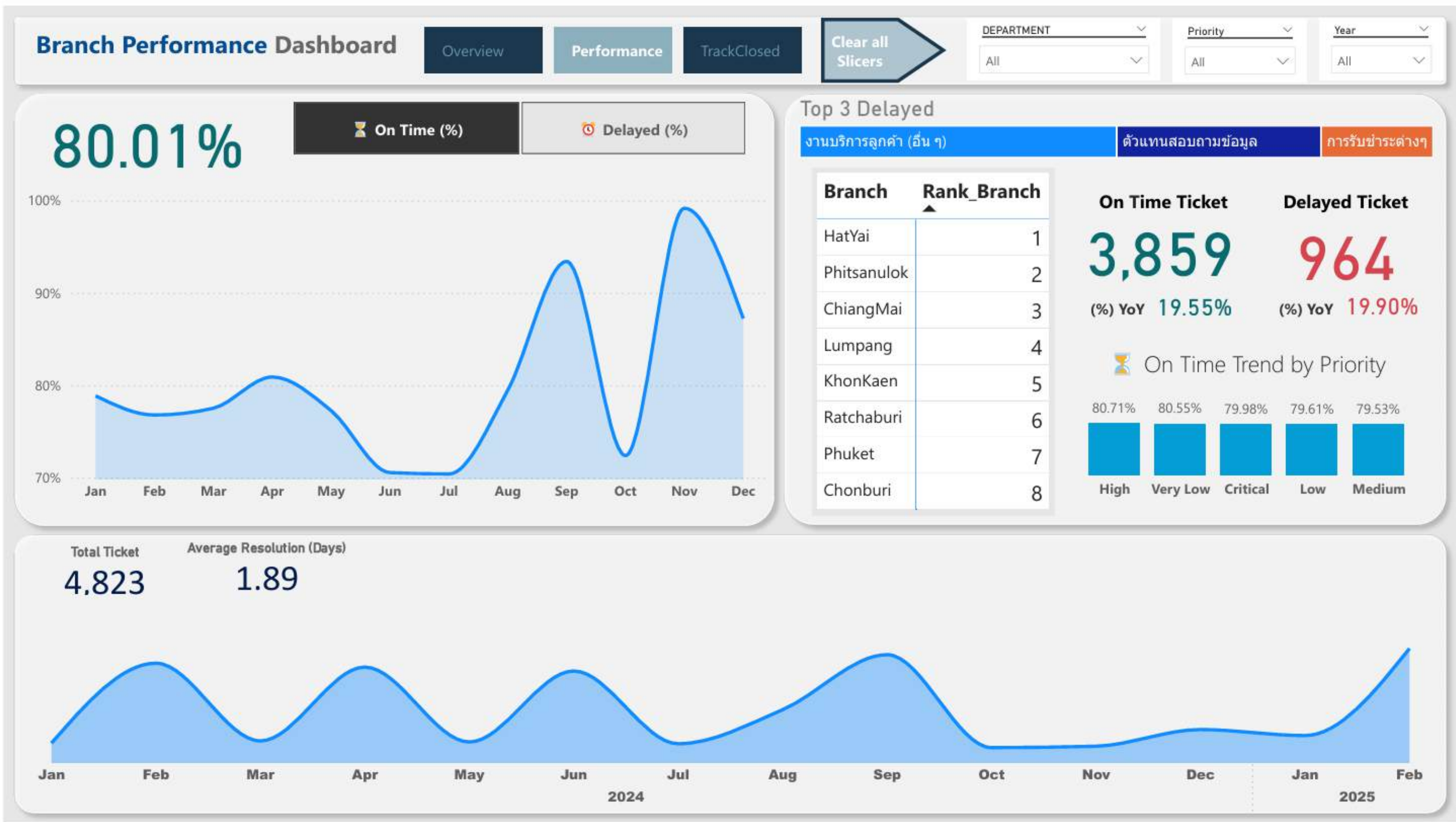
```

1 PriorityScore =
2 SUMX(
3     'TICKET-Closed',
4     SWITCH(
5         'TICKET-Closed'[Priority],
6         "Critical", [Total Ticket] * 4,
7         "High", [Total Ticket] * 3,
8         "Medium", [Total Ticket] * 2,
9         "Low", [Total Ticket] * 1,
10        "Very Low", [Total Ticket] * 0,
11        0
12    )
13 )

```

DAX Measure

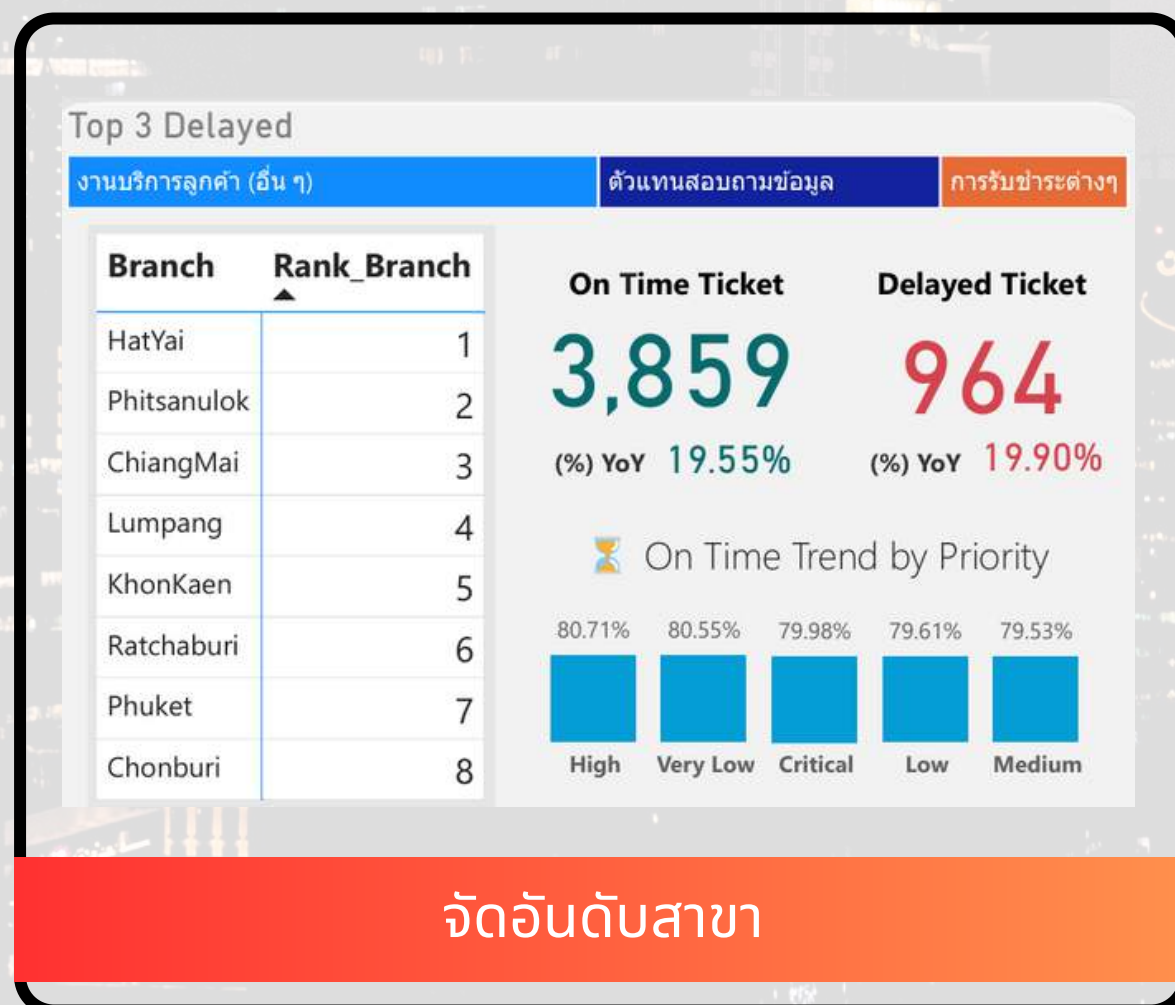
PERFORMANCE



02

เพื่อจัดอันดับประสิทธิภาพของแต่ละสาขา (Branch Ranking)
กราฟแสดงสาขาว่าสาขาไหนมีประสิทธิภาพดีที่สุด โดยใช้ข้อมูล 4 ปัจจัย ดังนี้

- จำนวนงานทั้งหมดที่สาขาจัดการ (Total Ticket)
- คะแนนของลำดับความสำคัญของงาน (Priority Score)
- จำนวนงานที่ทำได้ตาม SLA (On Time)
- เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ปัญหา (Average Resolution Time)



```
1 Overall_Rank_Branch = DAX Measure
2 RANKX(
3     ALL('TICKET-Closed'[Branch]),
4     (
5         (RANKX(ALL('TICKET-Closed'[Branch]),
6             [Total Ticket],
7             , DESC, DENSE) * [Ticket Percentage]) +
8
9         (RANKX(ALL('TICKET-Closed'[Branch]),
10            [PriorityScore],
11            , DESC, DENSE) * [Priority Percentage]) +
12
13        (RANKX(ALL('TICKET-Closed'[Branch]),
14            [Compliance SLA],
15            , DESC, DENSE) * [Compliance SLA Percentage]) +
16
17        (RANKX(ALL('TICKET-Closed'[Branch]),
18            [Avg Resolution (Days)],
19            , ASC, DENSE) * [Avg Resolution (Days) Percentage])
20    ),
21    , ASC, DENSE
22 )
```


ข้อมูลที่ใช้คำนวณมี 1 ชุด

ชุดที่ 4: Weight

มี Field ที่สำคัญ ดังนี้

- Criteria: เกณฑ์ที่ใช้ในการจัดอันดับสาขา
- %: คือค่าน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์

```
1 Ticket Percentage = DAX Measure
2 CALCULATE (
3     FIRSTNONBLANK (
4         'Weighted Average'[%],
5         1 -- เลือกค่าที่ไม่ว่างจากคอลัมน์ % ที่ตรงกับ Criteria "Ticket"
6     ),
7     'Weighted Average'[Criteria] = "Ticket" -- กรองแถวที่ Criteria เป็น "Ticket"
8 )
```

โดยที่คำนวณ % มาจากไฟล์ Excel โดยใช้หลักการ AHP (Analytic Hierarchy Process)

123 Index	ABC Criteria	1.2 %
1	1 Compliance SLA	0.228125
2	2 Ticket	0.384375
3	3 Priority	0.096875
4	4 Avg Resolution (Days)	0.290625

PROPERTIES

Name

Weighted Average

All Properties

APPLIED STEPS

AHP เป็นวิธีการวิเคราะห์เพื่อหาลำดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ โดยใช้ การเปรียบเทียบเป็นคู่ (Pairwise Comparison) เช่น ระหว่าง "Total Ticket" กับ "Priority" อะไรสำคัญกว่ากัน? ในกรณีนี้แสดงว่าจะมีการจับคู่กันทั้งหมด 6 คู่

- วิธีนี้ได้รับความนิยมเนื่องจากการเปรียบเทียบเป็นคู่ช่วยให้สามารถ ประเมินความสำคัญเชิงคุณภาพและปริมาณได้
- มีการตรวจสอบความสอดคล้อง (Consistency: CR) เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่เราเปรียบเทียบมัน Make Sense?
- ค่า CR นี้ต้องไม่เกิน 0.1 ถึงจะถือว่าการเปรียบเทียบแบบคู่นี้ยอมรับได้ (ต้องได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.1)
- ถ้ามากกว่า 0.1 แสดงว่ามีความขัดแย้งในตัวเอง ต้องทบทวนใหม่ อาจจะให้ User หรือผู้เชี่ยวชาญประเมินใหม่อีกรอบ

แบบประเมินเพื่อจัดอันดับสาขา

โปรดทำเครื่องหมาย วงกลม ล้อมรอบตัวเลขในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยที่

1 หมายถึง Equal (เท่ากัน)

3 หมายถึง Moderate (ปานกลาง)

5 หมายถึง Strong (มาก)

7 หมายถึง Very Strong (มาก ๆ)


9 หมายถึง Extreme (มากที่สุด)

ตัวอย่าง ท่านคิดว่าประเด็น A สำคัญว่ามากกว่าประเด็น B ในระดับ Moderate คำตอบของท่านจะเป็น ดังนี้

ประเด็น A	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	ประเด็น B
-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

แบบฟอร์ม

On Time	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total Ticket
On Time	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Priority
On Time	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg Resolution (Days)
Total Ticket	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Priority
Total Ticket	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg Resolution (Days)
Priority	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg Resolution (Days)

 Weighted AHP.xlsx

โดยนำตัวเลขที่ได้ไปกรอกในไฟล์ไฟล์ Excel เพื่อทำการคำนวณค่าน้ำหนัก

รายละเอียดของแต่ละส่วนที่เหลือ ในหน้า “Performance” ของ Branch Performance Dashboard

กราฟพื้นที่ (Area Chart) แสดง งานตรงเวลา (%) และ งานล่าช้า (%)
ตามประเภทต่าง ๆ โดยแสดงแนวโน้มของข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 ปี 2 เดือน (มกราคม 2567 – กุมภาพันธ์ 2568)



รายเดือน

แกน x แสดงเป็นรายเดือน

แกน y แสดงเปอร์เซ็นต์ของ
งานทั้งหมดที่ดำเนินการเสร็จ
ตรงตาม SLA
(Service Level Agreement)



รายสัปดาห์

แกน x แสดงเป็นรายสัปดาห์
Week 1 - 4

แกน y แสดงเปอร์เซ็นต์ของ
งานทั้งหมดที่ดำเนินการเสร็จ
ตรงตาม SLA



รายเดือน

แกน x แสดงเป็นรายเดือน

แกน y แสดงเปอร์เซ็นต์ของ
งานทั้งหมดที่ดำเนินการเสร็จ
แต่ล่าช้าไม่ตรงตาม SLA
(Service Level Agreement)



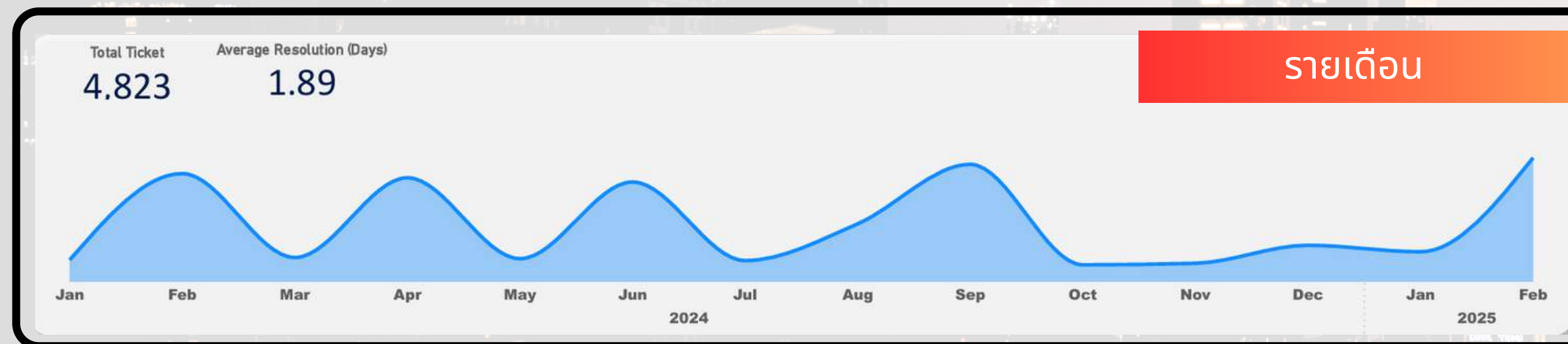
รายสัปดาห์

แกน x แสดงเป็นรายสัปดาห์
Week 1 - 4

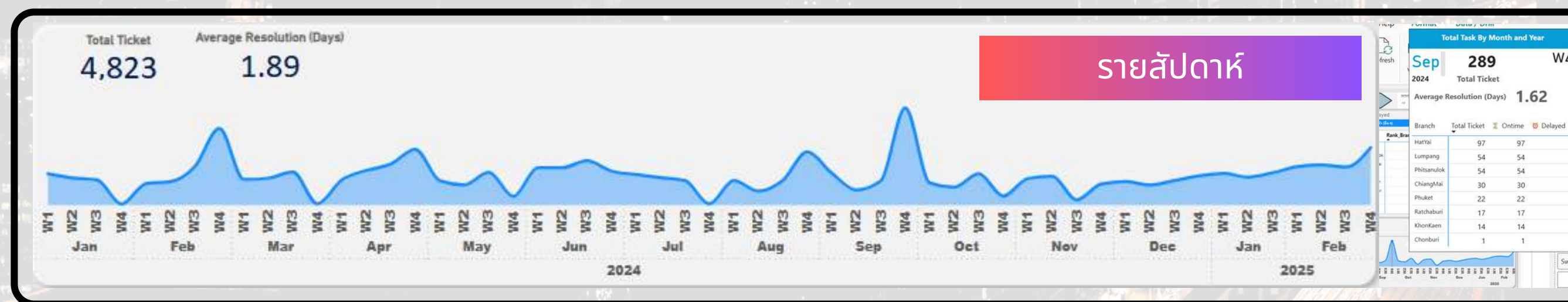
แกน y แสดงเปอร์เซ็นต์ของ
งานทั้งหมดที่ดำเนินการเสร็จ
แต่ล่าช้าไม่ตรงตาม SLA

รายละเอียดของแต่ละส่วนที่เหลือ ในหน้า “Performance”
ของ Branch Performance Dashboard (ต่อ)

กราฟพื้นที่ (Area Chart) แสดง จำนวนงานทั้งหมด
ตามประเภทต่าง ๆ โดยแสดงแนวโน้มของข้อมูลในช่วงระยะเวลา 1 ปี 2 เดือน (มกราคม 2567 – กุมภาพันธ์ 2568)

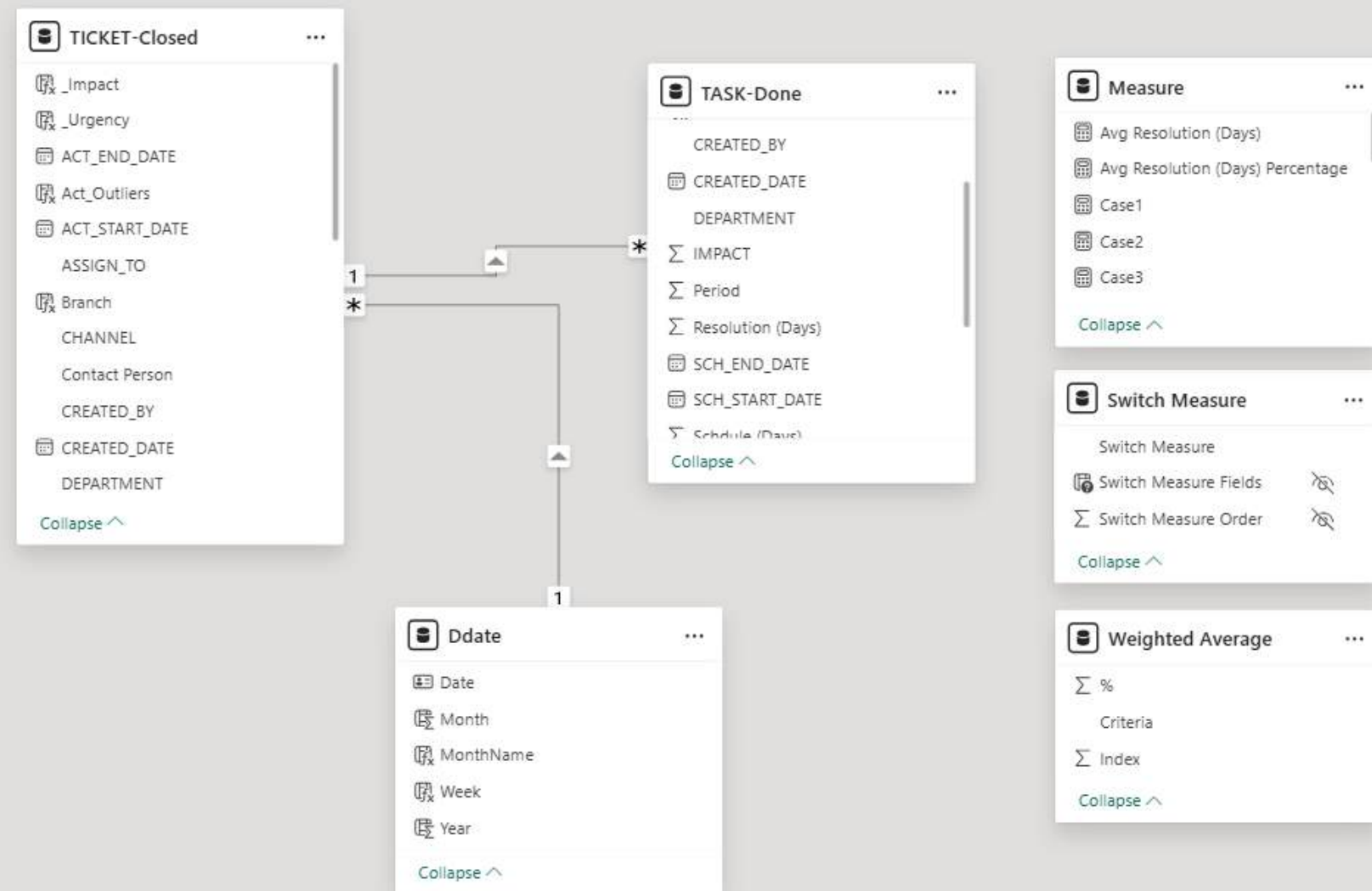


แกน x แสดงเป็นรายเดือน
แกน y แสดงรายงานจำนวน
งาน แยกตามสาขา ในช่วง
เดือนที่เลือกดู



แกน x แสดงเป็น
รายสัปดาห์
Week 1 - 4
แกน y แสดงรายงาน
จำนวนงาน แยกตาม
สาขา
ในช่วงสัปดาห์ที่เลือกดู

Data Model



DAX Column

✕ ✓

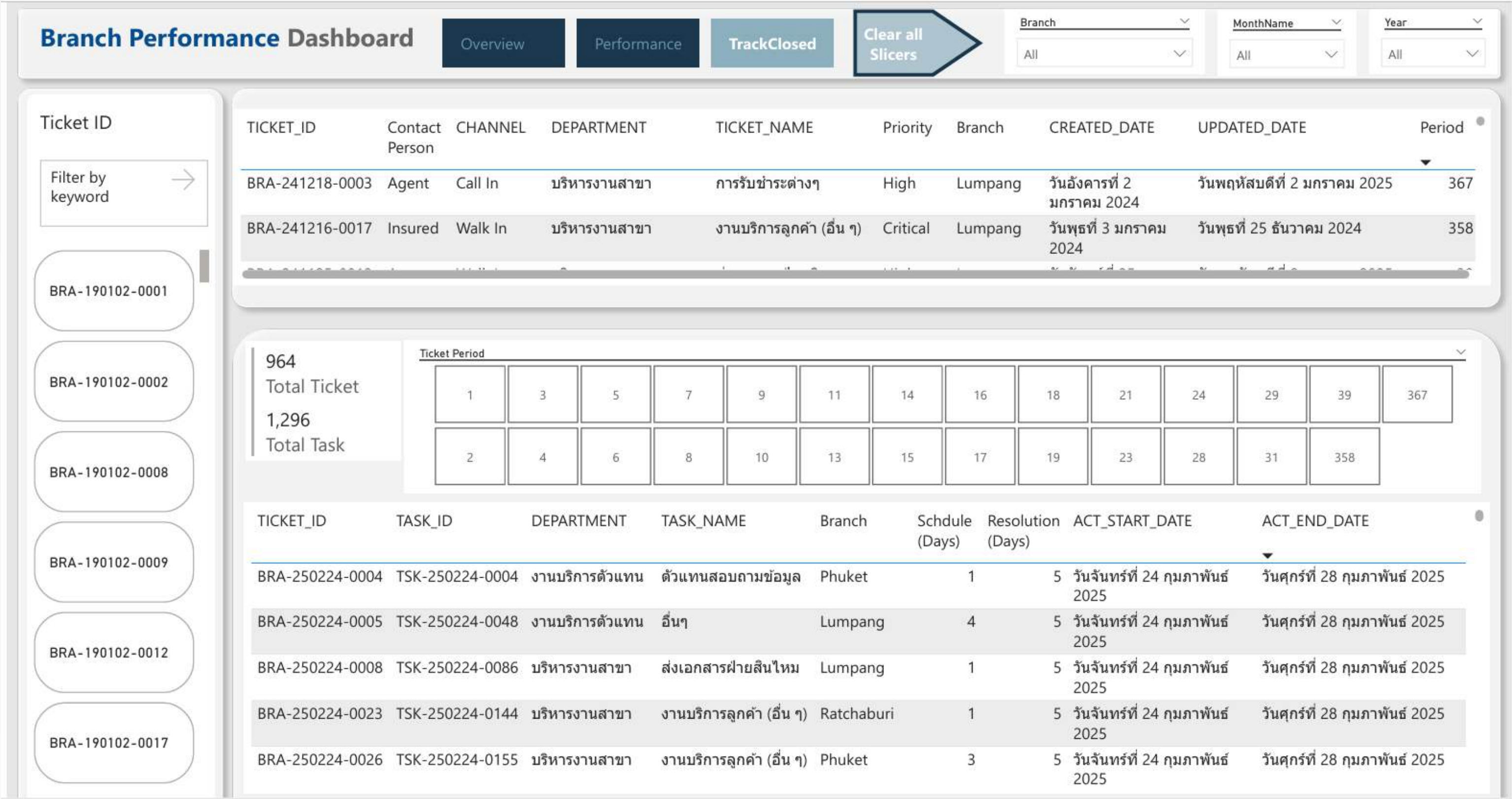
1 Ddate = CALENDARAUTO()

Date	Week	Year	Month	MonthName
1/1/2567	W1	2024	1	Jan
2/1/2567	W1	2024	1	Jan
3/1/2567	W1	2024	1	Jan
4/1/2567	W1	2024	1	Jan

DAX Column

```
1 Week =  
2 VAR Day = DAY(dDate[Date])  
3 RETURN  
4 "W" & MIN(4, INT((Day - 1) / 7) + 1)
```


TRACKING



03

เพื่อติดตามและตรวจสอบรายละเอียดของงานในแต่ละสาขา (Monitoring)

Ticket ID

Filter by keyword →

BRA-190102-0001

BRA-190102-0002

ช่วยค้นหา Ticket รายการได้ง่ายขึ้น
สำหรับดูรายละเอียดของแต่ละ Ticket

Clear all Slicers

Branch
All

MonthName
All

Year
All

TICKET_ID	Contact Person	CHANNEL	DEPARTMENT	TICKET_NAME	Priority	Branch	CREATED_DATE	UPDATED_DATE	Period
BRA-241218-0003	Agent	Call In	บริหารงานสาขา	การรับชำระต่างๆ	High	Lumpang	วันอังคารที่ 2 มกราคม 2024	วันพฤหัสบดีที่ 2 มกราคม 2025	367
BRA-241216-0017	Insured	Walk In	บริหารงานสาขา	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	Critical	Lumpang	วันพุธที่ 3 มกราคม 2024	วันพุธที่ 25 ธันวาคม 2024	358

แสดงรายละเอียดของ Ticket มี Period คือ จำนวนวันตั้งแต่เปิด Ticket จนถึงปิด Ticket

03

เพื่อติดตามและตรวจสอบรายละเอียดของงานในแต่ละสาขา (Monitoring) (ต่อ)

Clear all
Slicers

Branch

All

MonthName

All

Year

All

964
Total Ticket
1,296
Total Task

Ticket Period

1	3	5	7	9	11	14	16	18	21	24	29	39	367
2	4	6	8	10	13	15	17	19	23	28	31	358	

ใช้เลือก Ticket ตามช่วงเวลา
เช่น Ticket 3 วัน หรือ 10 วัน

TICKET_ID	TASK_ID	DEPARTMENT	TASK_NAME	Branch	Schedule (Days)	Resolution (Days)	ACT_START_DATE	ACT_END_DATE
BRA-250224-0004	TSK-250224-0004	งานบริการตัวแทน	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	Phuket	1	5	วันจันทร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2025	วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2025
BRA-250224-0005	TSK-250224-0048	งานบริการตัวแทน	อื่นๆ	Lumpang	4	5	วันจันทร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2025	วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2025
BRA-250224-0008	TSK-250224-0086	บริหารงานสาขา	ส่งเอกสารฝ่ายสินไหม	Lumpang	1	5	วันจันทร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2025	วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2025
BRA-250224-0023	TSK-250224-0144	บริหารงานสาขา	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	Ratchaburi	1	5	วันจันทร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2025	วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2025
BRA-250224-0026	TSK-250224-0155	บริหารงานสาขา	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	Phuket	3	5	วันจันทร์ที่ 24 กุมภาพันธ์ 2025	วันศุกร์ที่ 28 กุมภาพันธ์ 2025

ติดตามปริมาณงานแยกตาม
Task ที่มาจาก Ticket

03 เครื่องมือที่ใช้



Microsoft Word

- ใช้สร้างแบบประเมินเพื่อจัดอันดับสาขา



Microsoft Excel

- ใช้คำนวณหาค่าน้ำหนัก ของแต่ละ Criteria โดยใช้ AHP (Analytic Hierarchy Process)
- ใช้สร้างชุดข้อมูลจำลองขึ้นมาประกอบไปด้วย Ticket & Task โดยอ้างอิงข้อมูลจากระบบ BMW (Business Management Workflow)
- ใช้สร้างชุดข้อมูลวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยอ้างอิงวันหยุดนักขัตฤกษ์จาก → <https://www.myhora.com>



Microsoft Power BI

- ใช้ Power Query ใช้ในการ แปลงรูปแบบข้อมูล เช่น Estimated Effort, Resolution Time, Period
- ใช้สร้าง DAX Column เช่น Priority, Impact, Urgency
- ใช้สร้าง DAX Measure เช่น Average Resolution, Priority Score, Overall Rank Branch
- ใช้ในการสร้าง Dashboard และ Visualization ต่าง ๆ

04 ขั้นตอนและทฤษฎีที่ใช้

กระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP)

01

กำหนดเป้าหมาย (Goal)

- เพื่อจัดลำดับสาขาที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

02

สร้างโครงสร้างลำดับชั้น (Hierarchy) แบ่งเป็น 3 ชั้นหลัก ๆ

- ชั้นบนสุด: เป้าหมาย (Goal)
- ชั้นกลาง: เกณฑ์ (Criteria)
- ชั้นล่างสุด: ทางเลือก (Alternatives)



04 ขั้นตอนและทฤษฎีที่ใช้ (ต่อ)

กระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP)

03

- ทำการเปรียบเทียบเป็นคู่ (Pairwise Comparison)
- เปรียบเทียบเกณฑ์แต่ละเกณฑ์ว่าเกณฑ์ไหน "สำคัญกว่า" อีกเกณฑ์เท่าใด โดยใช้ สเกล 1-9

เชิงคุณภาพ	เชิงปริมาณ
เท่ากัน (Equally Preferred)	1
เท่ากันถึงปานกลาง (Equally to Moderately)	2
ปานกลาง (Moderately Preferred)	3
ปานกลางถึงค่อนข้างมาก (Moderately to Strongly)	4
ค่อนข้างมาก (Strongly Preferred)	5
ค่อนข้างมากถึง มากกว่า (Strongly to Very Strongly)	6
มากกว่า (Very Strongly Preferred)	7
มากกว่าถึงมากที่สุด (Very Strongly to Extremely)	8
มากที่สุด (Extremely Preferred)	9



04 ขั้นตอนและทฤษฎีที่ใช้ (ต่อ)

กระบวนการวิเคราะห์ตามลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP)

04 คำนวณหา ค่าน้ำหนัก (Weight) ของแต่ละเกณฑ์

05 ตรวจสอบค่าความสอดคล้อง (Consistency: CR)
หากค่า CR น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.1 จะถือว่าการเปรียบเทียบมีความสอดคล้องกันมีความสมเหตุสมผลกัน

ตารางค่า RI (Random Index)

N	RI
1	0
2	0
3	0.58
4	0.90
5	1.12

ค่า CI (Consistency Index) หาก CI ใกล้เคียง 0 แปลว่าข้อมูลมีความสอดคล้องดี

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

ค่า CR ต้องไม่เกิน 0.1 ถึงจะถือว่าการเปรียบเทียบแบบคู่นี้ยอมรับได้

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

แบบฟอร์ม

On Time	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total Ticket
On Time	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Priority
On Time	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg Resolution (Days)
Total Ticket	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Priority
Total Ticket	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg Resolution (Days)
Priority	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Avg Resolution (Days)

Goal: เพื่อจัดลำดับสาขาที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

Criteria: กำหนด 4 เกณฑ์

Alternatives: มี 8 สาขา

การเปรียบเทียบแบบคู่ (Pairwise comparison) เปรียบเทียบทีละคู่ ถ้าไม่เท่ากันใช้ฝั่งซ้ายมือเป็นหลัก

ค่าตารางเปรียบเทียบแบบคู่				
	On Time	Total Ticket	Priority	Avg Resolution (Days)
On Time	1	0.333333333	3	1
Ticket	3	1	3	1
Priority	0.333333333	0.333333333	1	0.333333333
Avg Resolution	1	1	3	1
ค่าผลรวมในแนวตั้ง	5.333333333	2.666666667	10	3.333333333

ค่าน้ำหนักของแต่ละเกณฑ์ = ค่าผลรวมในแนวนอนของแต่ละเกณฑ์ / จำนวนเกณฑ์ที่กำหนด

การทำ Normalised Matrix --> เอามาทำให้มีค่าที่เป็นสัดส่วนที่เท่ากันร้อย								
	On Time	Total Ticket	Priority	Avg Resolution (Days)	ค่าผลรวมในแนวนอน	ผลลัพธ์ที่เราต้องการ	%	
On Time	0.1875	0.125	0.3	0.3	0.9125	0.228125	22.81%	
Ticket	0.5625	0.375	0.3	0.3	1.5375	0.384375	38.44%	
Priority	0.0625	0.125	0.1	0.1	0.3875	0.096875	9.69%	
Avg Resolution	0.1875	0.375	0.3	0.3	1.1625	0.290625	29.06%	
ค่าผลรวมในแนวดิ่ง	1	1	1	1	4			

สิ่งที่เราเปรียบเทียบมัน Make Sense? --> การคำนวณหาค่า CR (Consistency Ratio)
ดูว่าในแต่ละปัจจัยมีค่าออกมาเป็นอย่างไรบ้าง จากนั้นเอาค่าที่ได้มาหารด้วยค่าน้ำหนักอีกรอบ

Criteria	น้ำหนักสัมพัทธ์	Weighted Eigenvalue
On Time	0.9375	4.109589041
Ticket	1.65	4.292682927
Priority	0.397916667	4.107526882
Avg Resolution	1.19375	4.107526882

เช่น On Time ก็จะได้มาจาก $\rightarrow (1 \times 0.23) + (0.33 \times 0.23) + (3 \times 0.23) + (1 \times 0.23) = 0.9375$
จากนั้นเอามาหารด้วยค่าน้ำหนัก $0.9375 / 0.23 = 4.11$

	On Time	Total Ticket	Priority	Avg Resolution (Days)
On Time	1	0.333333333	3	1

ค่า Lamda Max = ค่าเฉลี่ยของ Weighted Eigenvalue

หาค่า Lamda Max	4.154331433
หาค่า CI	0.051443811
หาค่า CR	0.05715979

Weighted Eigenvalue

4.109589041
4.292682927
4.107526882
4.107526882

ค่า CI (Consistency Index) หาก CI ใกล้เคียง 0 แปลว่าข้อมูลมีความสอดคล้องดี

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1}$$

ค่า CR ต้องไม่เกิน 0.1 ถึงจะถือว่าการเปรียบเทียบแบบคู่นี้ยอมรับได้

$$CR = \frac{CI}{RI}$$

จะเห็นว่าค่า CR น้อยกว่าเท่ากับ 0.1 ดังนั้นการเปรียบเทียบนี้ยอมรับได้



ตารางค่า RI (Random Index)

N	RI
1	0
2	0
3	0.58
4	0.90
5	1.12

05 การดำเนินงาน

โจทย์: ให้วิเคราะห์ประสิทธิภาพของแต่ละสาขาโดยใช้ข้อมูล Ticket & Task และแสดงผลเป็นกระดานสรุปผล

01

การวิเคราะห์ข้อมูล

- เข้าใจโครงสร้างของข้อมูล Ticket & Task แต่ละ Field มีความหมายอย่างไร ใช้ทำอะไรได้บ้าง
- กำหนดวัตถุประสงค์
เพื่อดูว่าสาขาใดมีปัญหาหรือสาขาใดทำงานได้ดีในช่วงเวลาต่าง ๆ
จากนั้นให้สามารถช่วยวางแผนสนับสนุนสาขาที่ทำงานล่าช้า เช่น เพิ่มกำลังคน อบรมตัวแทนเพิ่ม หาสาเหตุของปัญหา

02

การกำหนดเกณฑ์

- จำนวนงานทั้งหมด → สาขานี้รับภาระงานมากน้อยแค่ไหน
- ลำดับความสำคัญของงาน → งานไหนต้องรีบทำก่อน
- งานที่ทำเสร็จตรงเวลา → สาขานั้นมีความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลาไหม
- เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการแก้ปัญหา → งานใช้เวลานานเกินไปหรือไม่

03

การเตรียมข้อมูล

- เพื่อให้ข้อมูลมีความ ถูกต้อง ครบถ้วน และ อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สำหรับการนำไปวิเคราะห์
- โครงสร้างข้อมูล มีข้อมูลหลัก ๆ 2 ชุดที่ต้องเตรียมและวิเคราะห์ร่วมกัน
ตาราง Ticket รายละเอียดของงาน
ตาราง Task รายละเอียดของงานย่อย ๆ

 Ticket Branch.xlsx

TICKET

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	TICKET_ID	ASSIGN_TO	TASK_STATUS	STATUS	STATUS_REASON	CREATED_BY	CREATED_DATE	UPDATED_DATE	TARGET_DATE	TICKET_NAME	DEPARTMENT	IMPACT	URGENCY	TASK_DONE	TASK_TOTAL	Contact Person	CHANNEL
2	BRA-190102-0001	Br335002	DO	Y		Br335002	2/10/2567	4/10/2567	2/10/2567	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	บริหารงานสาขา	2	1		1	1 Insured	Walk In
3	BRA-190102-0002	Br462002	DO	Y		Br462002	8/10/2567	9/10/2567	8/10/2567	การจัดการเอกสาร	งานบริการตัวแทน	3	2		1	1 Agent	Walk In
4	BRA-190102-0003	Br443002	DO	Y		Br443002	1/10/2567	4/10/2567	3/10/2567	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	3	3		3	3 Insured	Call In
5	BRA-190102-0004	Br366002	DO	Y		Br366002	2/10/2567	4/10/2567	4/10/2567	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	3	3		3	3 Agent	Line
6	BRA-190102-0005	Br462002	DO	Y		Br462002	2/10/2567	3/10/2567	4/10/2567	การรับชำระต่างๆ	บริหารงานสาขา	2	3		1	1 Agent	Walk In
7	BRA-190102-0006	Br335001	DO	Y		Br335001	2/10/2567	3/10/2567	2/10/2567	การรับชำระต่างๆ	บริหารงานสาขา	1	3		1	1 Insured	Call In
8	BRA-190102-0008	Br462002	DO	Y		Br462002	2/10/2567	4/10/2567	2/10/2567	สอบถามข้อมูลเรื่องต่างๆ	ฝ่ายสินเชื่อ	3	1		1	1 Agent	Call In
9	BRA-190102-0009	Br462002	DO	Y		Br462002	2/10/2567	4/10/2567	3/10/2567	ส่งเอกสารฝ่ายบริการ	ฝ่ายบริการผู้ถือกรมธรรม์	2	3		1	1 Insured	Line
10	BRA-190102-0010	Br366002	DO	Y		Br366002	3/10/2567	4/10/2567	4/10/2567	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	บริหารงานสาขา	1	3		1	1 Other	Walk In
11	BRA-190102-0011	Br462002	DO	Y		Br462002	2/10/2567	3/10/2567	4/10/2567	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	2	2		1	1 Agent	Walk In
12	BRA-190102-0012	Br462002	DO	Y		Br462002	2/10/2567	4/10/2567	2/10/2567	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	บริหารงานสาขา	2	3		1	1 Agent	Walk In

TASK

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	TICKET_ID	TASK_ID	ASSIGN_TO	SCH_START_DATE	SCH_END_DATE	ACT_START_DATE	ACT_END_DATE	TASK_STATUS	STATUS	STATUS_REASON	CREATED_BY	CREATED_DATE	UPDATED_DATE	TASK_NAME	DEPARTMENT	IMPACT	URGENCY
2	BRA-241230-0007	TSK-240102-0010	Br335001	2/1/2024	2/1/2024	3/1/2024	3/1/2024	DO	Y		Br335001	2/1/2024	3/1/2024	งานบริการลูกค้า (อื่น ๆ)	บริหารงานสาขา	2	2
3	BRA-240102-0003	TSK-240102-0023	Br277001	2/1/2024	2/1/2024	3/1/2024	4/1/2024	DO	Y		Br277001	2/1/2024	4/1/2024	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	2	1
4	BRA-241218-0003	TSK-240102-0029	Br335002	2/1/2024	4/1/2024	2/1/2024	5/1/2024	DO	Y		Br335002	2/1/2024	5/1/2024	การรับชำระต่างๆ	บริหารงานสาขา	2	3
5	BRA-241218-0018	TSK-240102-0028	Br462002	2/1/2024	2/1/2024	2/1/2024	4/1/2024	DO	Y		Br462002	2/1/2024	4/1/2024	การรับชำระต่างๆ	บริหารงานสาขา	1	3
6	BRA-241219-0022	TSK-240102-0026	Br366001	2/1/2024	4/1/2024	2/1/2024	5/1/2024	DO	Y		Br366001	2/1/2024	5/1/2024	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	1	3
7	BRA-240102-0018	TSK-240102-0024	Br366001	2/1/2024	2/1/2024	2/1/2024	3/1/2024	DO	Y		Br366001	2/1/2024	3/1/2024	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	3	2
8	BRA-241218-0021	TSK-240102-0014	Br462001	2/1/2024	2/1/2024	3/1/2024	4/1/2024	DO	Y		Br462001	2/1/2024	4/1/2024	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	2	2
9	BRA-241218-0020	TSK-240102-0013	Br462002	2/1/2024	3/1/2024	3/1/2024	3/1/2024	DO	Y		Br462002	2/1/2024	3/1/2024	ตัวแทนสอบถามข้อมูล	งานบริการตัวแทน	1	3
10	BRA-240102-0005	TSK-240102-0006	Br462002	2/1/2024	3/1/2024	3/1/2024	3/1/2024	DO	Y		Br462002	2/1/2024	3/1/2024	การรับชำระต่างๆ	บริหารงานสาขา	2	1

06 ผลการวิเคราะห์

01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของภาพรวม

ในช่วงระยะเวลา ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2567 ถึงกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568 พบว่า

- ปริมาณงานรวมทั้งสิ้น 4,823 รายการ
- จำนวนงานย่อยรวมทั้งสิ้น 6,621 รายการ
- ค่าเฉลี่ยเวลาในการดำเนินงาน เท่ากับ 1.89 วัน
- อัตราการดำเนินงานเสร็จตามกำหนด (On Time) เท่ากับ 80.01%
- อัตราการดำเนินงานล่าช้า (Delayed) เท่ากับ 19.99%
- งานส่วนใหญ่มาจากสาขา หาดใหญ่และลำปาง
- ช่องทางที่ลูกค้าใช้บ่อยที่สุด คือ Walk In
- ผู้ติดต่อที่มากบ่อยที่สุด คือ ผู้เอาประกัน
- ประเภทปัญหาที่พบมาก คือ งานบริการลูกค้า และ ตัวแทนสอบถามข้อมูล
- ระดับความเร่งด่วน (Priority) ที่เกิดขึ้นบ่อยสุด คือ Priority ระดับ Critical



06 ผลการวิเคราะห์ (ต่อ)

02

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพของสาขา

- ค่าเฉลี่ยของงานที่ดำเนินการ ตรงเวลา อยู่ที่ 80.01% เทียบกับปีที่แล้ว เพิ่มขึ้น 19.55% (631 งาน)
มีประสิทธิภาพสูงใน เดือนกันยายนและพฤศจิกายน (เกิน 90%)
ประสิทธิภาพต่ำใน เดือนมิถุนายนและกรกฎาคม (ต่ำกว่า 70%)
- ค่าเฉลี่ยของงานที่ดำเนินการ ล่าช้า อยู่ที่ 19.99% เทียบกับปีที่แล้ว เพิ่มขึ้น 19.90% (160 งาน)
- งาน Priority เป็น High มีความตรงเวลาสูงสุดอยู่ที่ 80.71%
- งาน Priority เป็น Medium มีความล่าช้าสูงสุดอยู่ที่ 20.47%
- มีจุดแข็งที่สาขา หาดใหญ่ พิษณุโลก และเชียงใหม่
- จำนวนงานที่ล่าช้า 3 อันดับที่พบบ่อยที่สุด 3 งานได้แก่ งานบริการลูกค้าอื่น ๆ ตัวแทนสอบถามข้อมูล และการรับชำระต่าง ๆ

03

ผลการวิเคราะห์รายละเอียดของแต่ละงาน

ผู้ใช้งานสามารถเลือกช่วงเวลาต่าง ๆ เพื่อกรองเฉพาะ Ticket ที่มีระยะเวลาดำเนินการตามช่วงที่ต้องการศึกษาได้ทันที เช่น ติดตาม Ticket ที่ดำเนินการเสร็จภายใน 2 วัน หรือที่ใช้เวลานานกว่า 2 วัน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงาน

07 สรุปผล

การพัฒนาระบบ Branch Performance Dashboard มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละสาขา ในฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) ของบริษัทประกันชีวิต โดยสรุปได้เป็น 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

01

ด้านภาพรวมของข้อมูล (Overview)

ระบบสามารถแสดงข้อมูล Ticket ของแต่ละสาขา ได้อย่างครบถ้วน โดย Insight ที่ได้จาก Overview มีดังนี้

- ช่องทางที่ลูกค้าใช้บ่อยที่สุด คือ Walk In อาจพัฒนา ระบบ FAQ เพื่อลดภาระงานหน้าสาขาได้
- ประเภทปัญหาที่พบบ่อย คือ งานบริการลูกค้า และ ตัวแทนสอบถามข้อมูล อาจเพิ่มการอบรมให้กับตัวแทน



ระบบ FAQ / คำถามที่พบบ่อย → ให้ข้อมูลเบื้องต้น

07 สรุปผล (ต่อ)

การพัฒนาระบบ Branch Performance Dashboard มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์และติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานของแต่ละสาขาในฝ่ายปฏิบัติการ (Operation) ของบริษัทประกันชีวิต โดยสรุปได้เป็น 3 ประเด็นสำคัญ ดังนี้

01

ด้านภาพรวมของข้อมูล (Overview)

แนวทางการนำเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานไปใช้ประโยชน์ มีดังนี้

นำตัวเลขเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานโดยรวม → ไปใช้ตั้งเงื่อนไข เช่น

- 80% ของ Ticket ต้องเสร็จภายใน 2 วัน
- สาขาที่เวลาเฉลี่ยมากกว่า 2 วันจะต้องมี Action Plan ว่าแต่ละวันทำอะไรไปบ้าง

ดูตามช่วงเวลา (เดือน)

- เทียบช่วงเดือนใด ที่สาขามีแนวโน้มล่าช้ากว่าปกติ ช่วงเวลาที่ peak จะได้วางแผนกำลังคนล่วงหน้าได้ เช่น เพิ่มบุคลากรช่วงต้นปี
- ตรวจสอบว่า ช่วงเวลาไหนเกิด delay มาก แล้วไปดูปัญหานั้น ๆ เฉพาะจุด

07 สรุปผล (ต่อ)

02

ด้านการประเมินประสิทธิภาพ (Performance)

- ค่าเฉลี่ยของงานที่ดำเนินการ ตรงเวลา อยู่ที่ 80.01%
แปลว่า 4 ใน 5 ของงานทั้งหมดสามารถดำเนินการได้ตรงเวลา
แสดงว่า โดยรวมมีความสามารถในการจัดลำดับ จัดสรรงาน และติดตามงานได้ดี
- มีการจัดอันดับของสาขาที่ทำผลงานได้ดี ได้แก่สาขา หาดใหญ่ พิชญโลก และเชียงใหม่
อาจออกแบบแผนพัฒนาสำหรับสาขาอื่น ๆ โดยอ้างอิงจาก 3 สาขาที่ทำผลงานได้ดี
- งาน Priority เป็น High มีความตรงเวลาสูงสุดอยู่ที่ 80.71% ทั้งที่ควรเป็น Critical มากที่สุด
อาจคิดว่าโดยรวมของสาขา สามารถรับมือกับงาน แบบ High ได้ดีกว่าแบบ Critical

03

ด้านการติดตามงานที่ปิดแล้ว (Tracking Closed)

ระบบมีความสามารถในการติดตามและแสดงรายการงานที่ปิดสำเร็จ พร้อมแสดงรายละเอียดของแต่ละงาน
เพื่อให้สามารถใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลการดำเนินงานย้อนหลัง

08 ข้อเสนอแนะ

01

ในโปรเจกต์การจัดอันดับ (Ranking) ของแต่ละสาขายังอยู่ในระดับ “จังหวัด” แต่ในความเป็นจริงบางจังหวัด เช่น เชียงใหม่ อาจมีสาขาย่อยหลายแห่ง เช่น เชียงใหม่ 1, เชียงใหม่ 2, เชียงใหม่ 3 ซึ่งจำนวนงานในแต่ละสาขาย่อยอาจไม่เท่ากัน การจัดอันดับเฉพาะสาขาอาจไม่สะท้อนปัญหาเชิงลึกได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ: ควรแยกข้อมูลระดับสาขาย่อยเพื่อเปรียบเทียบผลงานได้ละเอียดและยุติธรรมมากยิ่งขึ้น เช่น สร้าง Ranking แยกย่อยของแต่ละสาขาย่อย ๆ

02

กบฏวนการใช้ เวลาเฉลี่ยในการแก้ไขปัญหาคือ เป็นเกณฑ์หลักในการวัดผล จากข้อมูลจริงที่พบส่วนใหญ่ของงานสามารถเสร็จภายใน 1 วันแทบทั้งหมด หากใช้กับสถานการณ์จริง อาจทำให้ค่าที่ได้ไม่สามารถสะท้อนความแตกต่างเชิงประสิทธิภาพระหว่างสาขาได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ: ควรพิจารณาใช้ตัวชี้วัดอื่นร่วมด้วย เพิ่มตัวชี้วัดเพิ่มเติม หรือใช้ตัวชี้วัดใหม่




ผู้จัดทำ




นายพัชรศิษฐ์ พงษ์อุดม

รหัสนักศึกษา: 64050580

 083-062-4533

 www.reallygreatsite.com

 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
ลาดกระบัง (สจล.)



**PHILLIP
LIFE**

