

PRESENTATION

วันที่ 16 - 22 กันยายน 2567

SUPERVISOR

SKILL MULTI



นาย สัณสรณ์ สายแก้ว

Under Ch.Benjamas



Ch.เบญจมาศ คลั่งวิจิตร



ปาลีรัตน์ บาลเย็น



ปรียาภรณ์ มีคุณ



โชติมา มีเปรมปรีดี



อลงกรณ์ มุรินทร์



นฤมล เผื่อนนาค



กัณฑ์ภาษณ์ เหลืองประพันธ์

Performance Team Ch.Benjamas

Name	วันที่ 09/09/67-15/09/67					วันที่ 16/09/67-22/09/67				
	Handled	Log On Duration	Not ready			Handled	Log On Duration	Not ready		
			Meeting	Reason NotSet	Restroom			Meeting	Reason NotSet	Restroom
ปาลีรัตน์ บาลเย็น	261	32:41:34	-	0:00:37	0:09:28	314	41:06:04	-	0:00:22	0:08:29
กัณฑ์ภาษณ์ เหลืองประพันธ์	201	32:34:17	2:31:40	0:01:36	0:28:58	215	39:10:43	2:26:29	0:00:25	0:04:20
ปรียาภรณ์ มีคุณ	329	38:31:18	-	0:00:17	0:07:47	118	39:03:06	-	0:00:19	0:03:27
โชติมา มีเปรมปรีดิ์	638	80:24:17	-	0:01:03	-	552	73:33:57	-	0:00:41	0:13:26
อลงกรณ์ มุรินทร์	272	32:54:03	-	0:00:25	0:10:38	244	32:58:03	-	0:00:27	-
นฤมล เผื่อนนาค	346	39:42:20	-	0:00:48	-	303	39:25:55	-	0:00:34	-

Performance Team Ch.Benjamas

Name	วันที่ 09/09/67-15/09/67								วันที่ 16/09/67-22/09/67							
	มาทำงาน/ Brief	จ้าง นอก รอบ	รับ นอก รอบ	VAC	SL	BL	AB	Log in late	มาทำงาน/ Brief	จ้าง นอก รอบ	รับ นอก รอบ	VAC	SL	BL	AB	Log in late
ปาลีรัตน์ บาลเย็น	6	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-
กัณฑ์ภรณ์ เหลืองประพันธ์	5	1 วัน	-	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	2 นาที
ปรียาภรณ์ มีคุณ	6	2 ชม.	-	-	-	-	-	57 นาที	6	-	-	-	-	-	-	-
โชติมา มีเปรมปรีดิ์	7	-	5 วัน 2 ชม.	-	-	-	-	-	6	-	5 วัน 1.5 ชม.	-	-	-	-	-
อลงกรณ์ มุรินทร์	5	1 วัน	-	-	-	-	-	2 นาที	5	1 วัน	-	-	-	-	-	-
นฤมล เผื่อนนาค	6	-	0.5 ชม.	-	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-

PALEERAT BALYEN



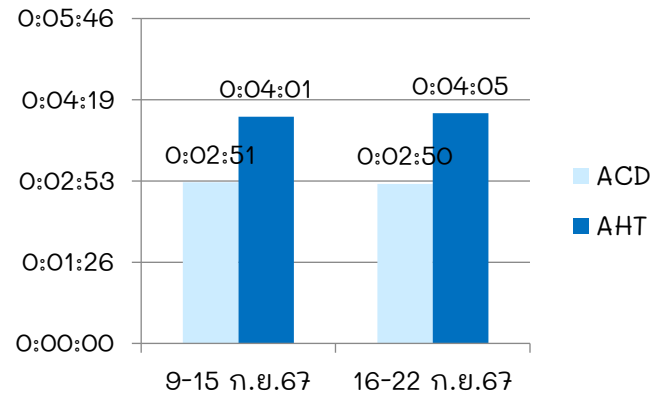
หมายเหตุ :

- Not Restroom วันที่ 16/09/67 จำนวน 08:29 นาที

Monitor

75.85

ACD และ AHT



ปาลีรัตน์ บาลเย็น	9-15 ก.ย.67	16-22 ก.ย.67
จำนวนวันทำงาน/Brief	5	6
จ้างนอกรอบ	1 วัน	-
รับนอกรอบ	-	2 ชม.
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
VAC	-	-
มาสาย	-	-
Log in Late	-	-
OT	-	-
Shortcall Time	-	-
Logon Duration	32:41:34	41:06:04
Handled	261	314
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย	52	50
ACD	0:02:51	0:02:50
AHT	0:04:01	0:04:05
Meeting	-	-
ReasonNotSet	0:00:37	0:00:22
Restroom	0:09:28	0:08:29
Summary	0:10:05	0:08:51

KANTAPAS LUANGPRAPAN



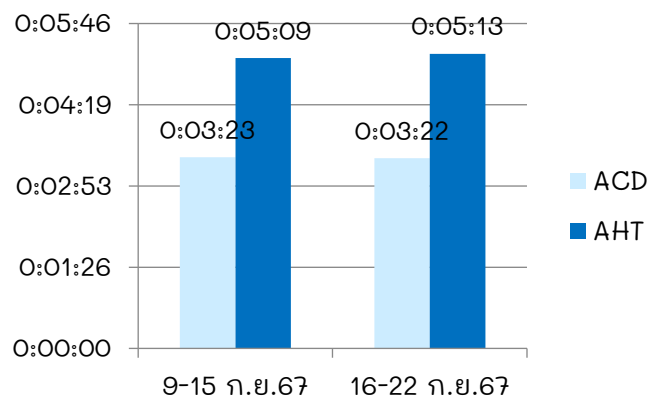
หมายเหตุ : Newcomer ลงสเก็ดวันที่ 02/09/67 / วันที่ 17/09/67 Login Late 2 นาที เนื่องจากเข้าห้องน้ำ

- Not Meeting วันที่ 16/09/67 จำนวน 21:25 นาที, วันที่ 17/09/67 จำนวน 50:51 นาที, วันที่ 18/09/67 จำนวน 24:17 นาที, วันที่ 19/09/67 จำนวน 40:17 นาที, วันที่ 21/09/67 จำนวน 09:39 นาที
- Not Restroom วันที่ 18/09/67 จำนวน 04:20 นาที

Monitor

72.67

ACD และ AHT



กั้นตภาษาณ์ เหลืองประพันธ์	9-16 ก.ย.67	16-22 ก.ย.67
จำนวนวันทำงาน/Brief	5	6
จ้างนอกรอบ	1 วัน	-
รับนอกรอบ	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
VAC	-	-
มาสาย	-	-
Log in Late	-	-
OT	-	-
Shortcall Time	-	-
Logon Duration	32:34:17	39:10:43
Handled	201	215
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย	40	36
ACD	0:03:23	0:03:22
AHT	0:05:09	0:05:13
Meeting	2:31:40	2:26:29
ReasonNotSet	0:01:36	0:00:25
Restroom	0:28:58	0:04:20
Summary	3:02:14	2:31:14

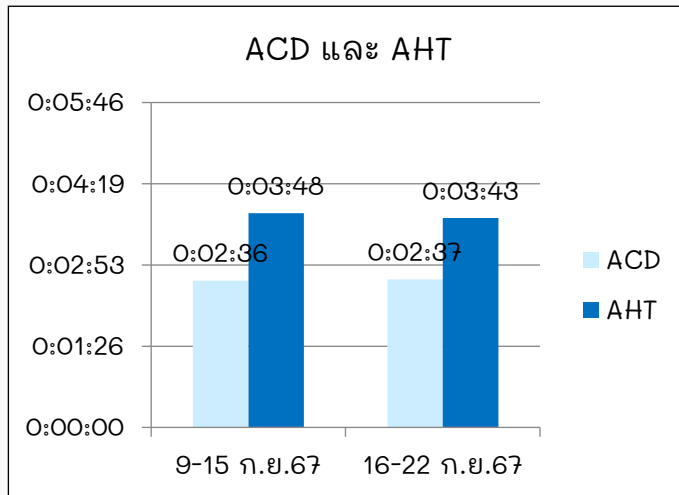
PREEYAPORN MEEKUN



หมายเหตุ : ะกลางคืน

- Not Restroom วันที่ 23/09/67 จำนวน 03:27 นาที

Monitor
76.56



ปริยากรณ มีคุณ	9-16 ก.ย.67	16-22 ก.ย.67
จำนวนวันทำงาน/Brief	6	6
จ้างนอกรอบ	2 ชม.	-
รับนอกรอบ	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
VAC	-	-
มาสาย	50 นาที	-
Log in Late	57 นาที	-
OT	-	-
Shortcall Time	-	-
Logon Duration	38:31:18	39:03:06
Handled	329	118
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย	56	20
ACD	0:02:36	0:02:37
AHT	0:03:48	0:03:43
Meeting	-	-
ReasonNotSet	0:00:17	0:00:19
Restroom	0:07:47	0:03:27
Summary	0:08:04	0:03:46

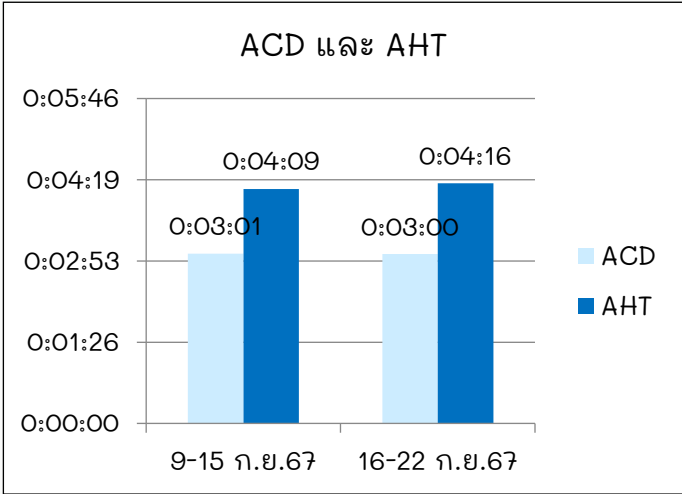
CHOTIMAR MEEPREMPREE



หมายเหตุ :

- Not Restroom วันที่ 17/09/67 จำนวน 06:22 นาที, วันที่ 21/09/67 จำนวน 07:04 นาที

Monitor
76.06



โชติมา มีเปรมปรีดี	9-16 ก.ย.67	16-22 ก.ย.67
จำนวนวันทำงาน/Brief	7	6
จ้างนอกกรอบ	-	-
รับนอกกรอบ	5 วัน 2 ชม.	5 วัน 1.5 ชม.
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
VAC	-	-
มาสาย	-	-
Log in Late	-	-
OT	-	-
Shortcall Time	-	-
Logon Duration	80:24:17	73:33:57
Handled	638	552
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย	52	49
ACD	0:03:01	0:03:00
AHT	0:04:09	0:04:16
Meeting	-	-
ReasonNotSet	0:01:03	0:00:41
Restroom	-	0:13:26
Summary	0:01:03	0:14:07

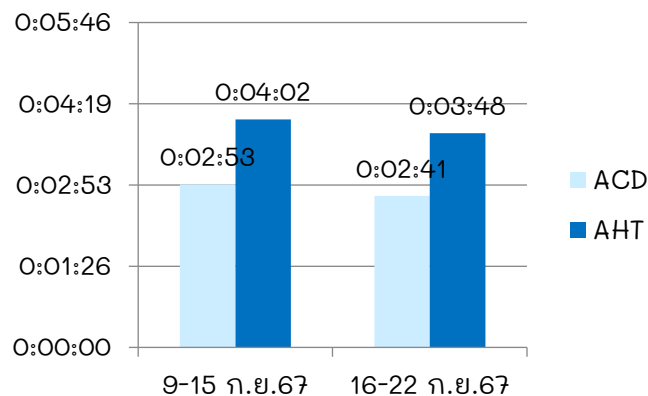
ALONGKORN MUNINT



Monitor

78.06

ACD และ AHT



อลงกรณ์ มุนินทร์	9-16 ก.ย.67	16-22 ก.ย.67
จำนวนวันทำงาน/Brief	5	5
จ้างนอกรอบ	1 วัน	1 วัน
รับนอกรอบ	-	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
VAC	-	-
มาสาย	-	-
Log in Late	2 นาที	-
OT	-	-
Shortcall Time	-	-
Logon Duration	32:54:03	32:58:03
Handled	272	244
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย	54	48
ACD	0:02:53	0:02:41
AHT	0:04:02	0:03:48
Meeting	-	-
ReasonNotSet	0:00:25	0:00:27
Restroom	0:10:38	-
Summary	0:11:03	0:00:27

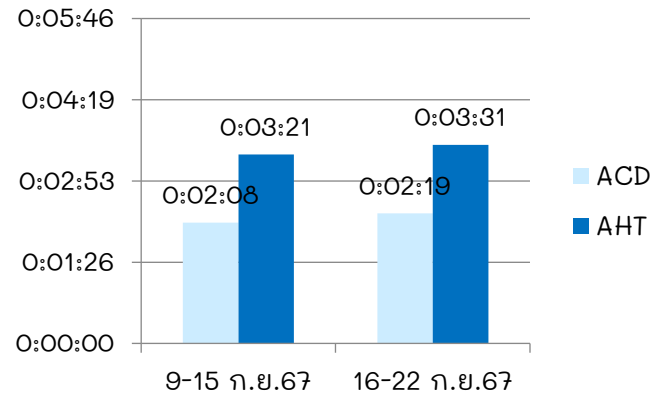
NARUMON PHUEANNAK



Monitor

77.40

ACD และ AHT



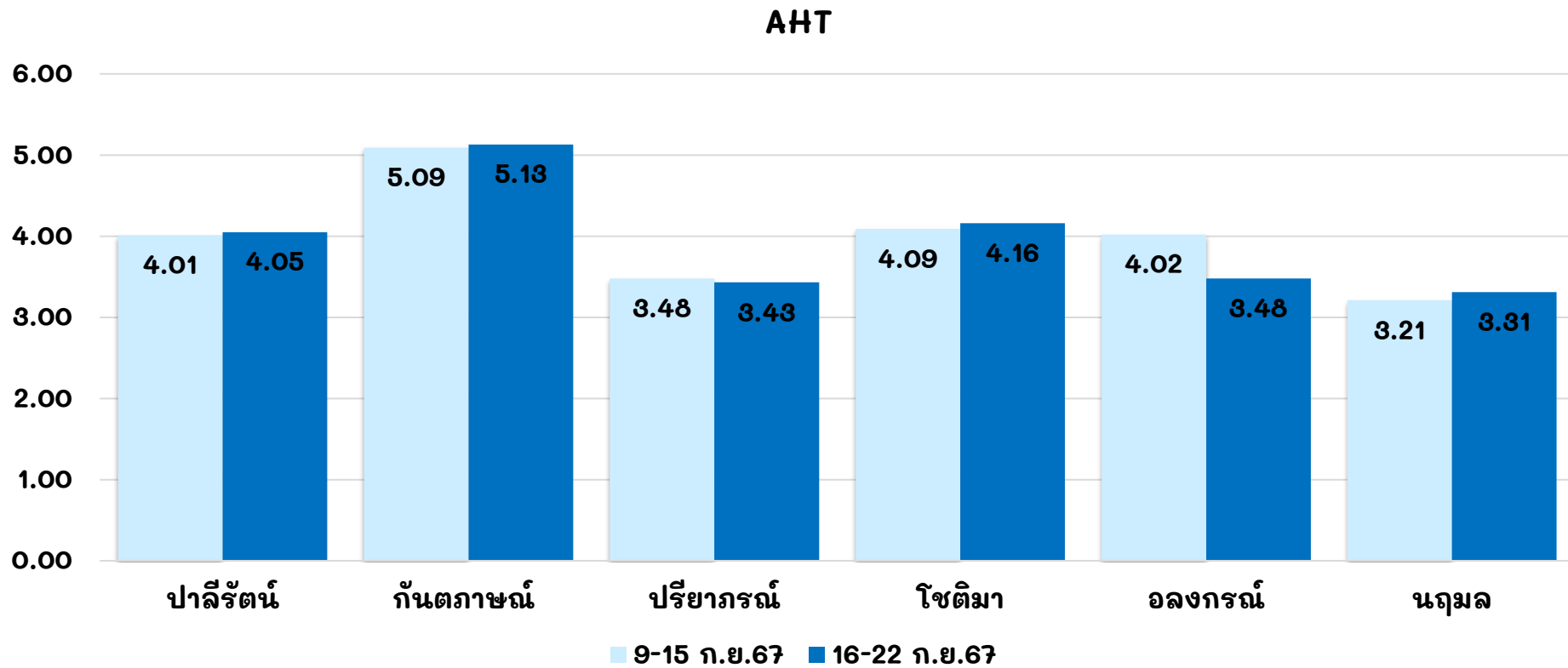
นฤมณ เพื่อนขนาด	9-16 ก.ย.67	16-22 ก.ย.67
จำนวนวันทำงาน/Brief	6	6
จ้างนอกรอบ	-	-
รับนอกรอบ	0.5 ชม.	-
SL	-	-
AB	-	-
BL	-	-
VAC	-	-
มาสาย	-	-
Log in Late	-	-
OT	-	-
Shortcall Time	-	-
Logon Duration	39:42:20	39:25:55
Handled	346	303
ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย	57	50
ACD	0:02:08	0:02:19
AHT	0:03:21	0:03:31
Meeting	-	-
ReasonNotSet	0:00:48	0:00:34
Restroom	-	-
Summary	0:00:48	0:00:34

Performance Team 16-22 กันยายน 2567

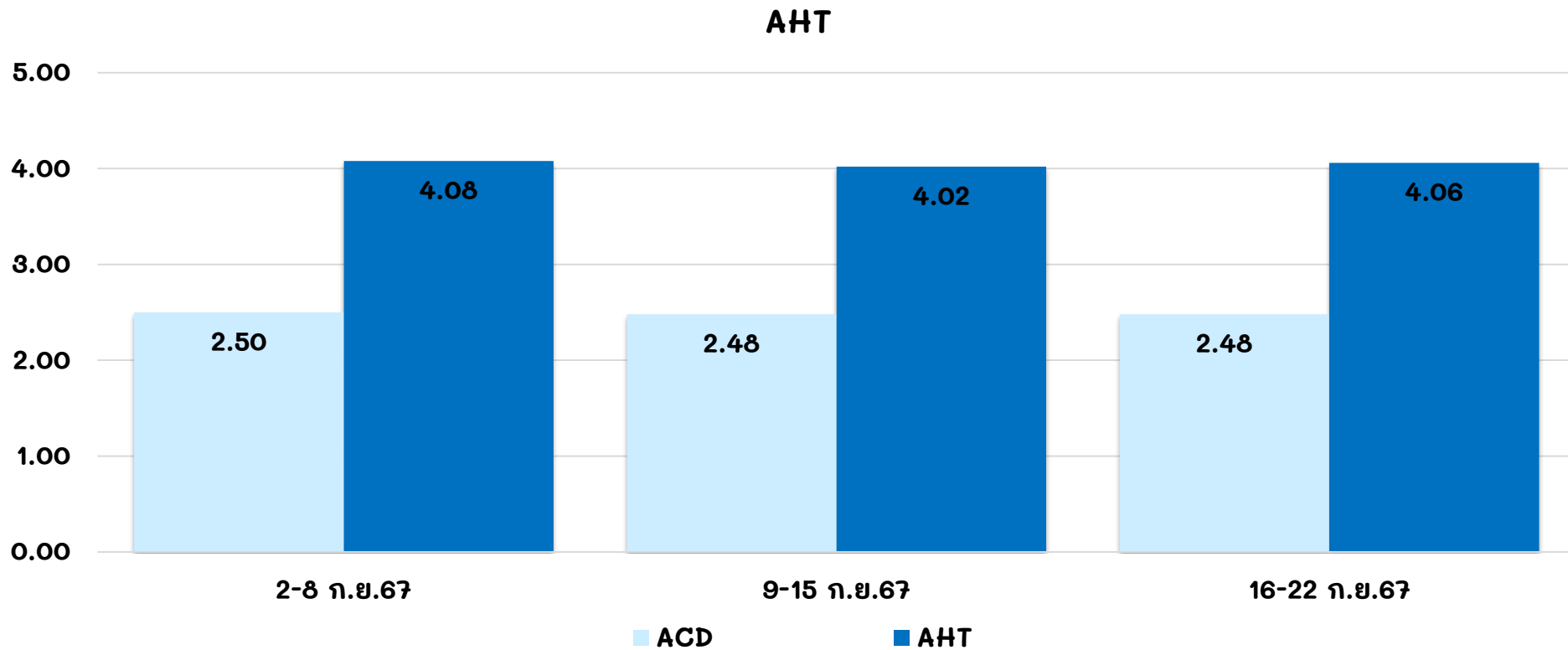
Chief เบญจมาศ คลังจิจิตร (Sup.สั่งสรค์)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Log in late	Compliment	Warning	Remark
1. ปาลีรัตน์ บาลเย็น	314	50	75.61	0:00:22	0:08:29	-	0:04:05	0:02:50	-	-	-	
2. กัณฑิลา เหลืองประพันธ์	215	36	72.67	0:00:25	0:04:20	2:26:29	0:05:13	0:03:22	2	-	-	Newcomer ลงสเก็ตวันที่ 02/09/67 / วันที่ 17/09/67 Login Late 2 นาที เนื่องจากเข้าห้องน้ำ
3. ปรียาภรณ์ มีคุณ	118	20	76.56	0:00:19	0:03:27	-	0:03:43	0:02:37	-	-	-	
4. โชติมา มีเปรมปรีดี	552	49	76.06	0:00:41	0:13:26	-	0:04:16	0:03:00	-	-	-	
5. อลงกรณ์ มุรินทร์	244	48	78.06	0:00:27	-	-	0:03:48	0:02:41	-	-	-	
6. นฤมล เผื่อนนาค	303	50	77.40	0:00:34	-	-	0:03:31	0:02:19	-	-	-	
Average Team	1746	47(20)	76.06	0:02:48	0:29:42	2:26:29	0:04:06	0:02:48	2	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:24:25						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:31						

กราฟแสดงสถิติเปรียบเทียบการใช้ค่า AHT (บุคคล)



กราฟแสดงค่าเฉลี่ย ACD และ AHT (Team)



คะแนน Monitor พนักงานเกรด D เดือนกันยายน 2567

ชื่อ-นามสกุล	ผลคะแนน (1-8 ก.ย.67)	ผลคะแนน (9-15 ก.ย.67)	ผลคะแนน (16-22 ก.ย.67)	ผลคะแนน (23-30 ก.ย.67)	หมายเหตุ
1. ปาลีรัตน์ บาลเย็น	-	-	-	-	-
2. กันตภาษณ์ เหลืองประพันธ์	-	67.25 (11/09/67)	-	-	น้ำเสียงไม่มั่นใจ ติด ครับ นะครับ นำประโยค การถ่ายทอดข้อมูลติดๆ ขัดๆ จังหวะในการพูดไม่สม่ำเสมอ พุดรวบคำและพูดไม่ชัดเจนยัดคำ อากาารเสียประมาณ 24 ชม.ขึ้นอยู่กับเหตุเสียและไม่ควรแจ้งลูกค้าจะมีเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับ
	-	68.44 (18/09/67)	-	-	ไม่พร้อมรับสาย น้ำเสียงไม่มั่นใจ เจียบตอบรับช้าบางช่วง ติด ครับ ครับผม นะครับ นำประโยค การถ่ายทอดข้อมูลติดๆ ขัดๆ จังหวะในการพูดไม่สม่ำเสมอ พุดรวบคำบ้าง จับประเด็นหมายเลขบริการได้ช้า
	-	69.63 (20/09/67)	-	-	พักสายเกินเวลาที่กำหนด เว้นช่วงในการสนทนา น้ำเสียงค่อนข้างราบเรียบ การถ่ายทอดข้อมูลติดๆขัดๆ ไม่มั่นใจ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ การพูดและการออกเสียยังไม่ชัดเจนยัดคำเท่าที่ควร ใช้ภาษาไม่เป็นทางการอยู่บ้าง แจ้งข้อมูลไม่รวดเร็วและขาดไหวพริบในการให้บริการ
3. ปรียาภรณ์ มีคุณ	-	-	-	-	-
4. โชติมา มีเปรมปรีดี	-	-	-	-	-
5. อลงกรณ์ มุนินทร์	-	-	-	-	-
6. นฤมล เผื่อนนาค	-	-	-	-	-

คะแนน Monitor เดือนกันยายน 2567

No.	ชื่อ - นามสกุล	ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	เฉลี่ยรวม	เกรด
1	ปาลีรัตน์ บาลเย็น	17101	74	76	76	77.25	76	75.25	76	76	74						75.61	B
2	กัณฑ์ภาณุ เหลืองประพนธ์	17038	73	73	76	76	67.25	74	76	68.44	70	69.63	76				72.67	C+
3	ปรียาภรณ์ มีคุณ	17023	76	76	73	79	76	76	78	78	77						76.56	B
4	โชติมา มีเปรมปรีดิ์	17016	74	80	76	75.75	78	76.5	76	74	74.25						76.06	B
5	อลงกรณ์ มุรินทร์	17127	80	77	76	82.25	76	81.25	77	75							78.06	B
6	นฤมล เผื่อนนาค	17001	73	75.56	80.5	76	80.5	81	80	74	76						77.40	B
Total																	76.06	B

STADY CASE



**e-Tax
e-Receipt**

ได้รับ e-Tax / e-Receipt
ส่งผ่าน SMS และ e-Mail โดยอัตโนมัติ
เมื่อชำระค่าบริการ NT ดังนี้

- บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน
- บริการโทรศัพท์ประจำที่
- บริการ NT Mobile ระบบรายเดือน (Postpaid)

ช่องทางการรับชำระดังนี้

- เว็บไซต์ NT_TOT eService
- TOT Quick Pay
- App TOT Easylife
- QR Code App TOT Easylife
- link SMS แจ้งเตือนยอดค้างชำระ

@NTplc | @NT_plc | www.ntplc.co.th | Contact Center 1888

บริการ e-Tax / e-Receipt

เป็นบริการใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งให้ลูกค้าผ่านทาง SMS หรือ e-mail จะช่วยลดการใช้กระดาษ ช่วยลดโลกร้อน ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา **ได้รับเอกสารแนบผ่านทาง SMS หรือ E-mail สามารถเปิดดูใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ได้ทันที ไม่ต้องรอไปรษณีย์** ลูกค้าจะได้รับ e-Tax / e-Receipt ส่งผ่าน SMS และ e-Mail โดยอัตโนมัติ เมื่อชำระค่าบริการ NT (NT-TOT)

**THANK
YOU**