

Presentation Team Ch.Oithip Chalermchai

Week 9 – 15 September. 2024

TEAM UNDER

[SUP. สั้งสรรคค์]



SUPERVISOR

Sup. สั้งสรรคค์



CHIEF

อ้อยทิพย์ เกลิมชัย



ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต



กุมรินทร์ โนรี



วิภาพร พึ่งพัก



วันแรม ชุนอินทร์



ณัฐนิชาช์ เตชะประเสริพร



โยมิตา ทัพเจริญ

วัตถุประสงค์

- ควบคุมดูแลมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 85% ขึ้นไป
- ทราบถึงปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้พนักงานพร้อมรับสายอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- นำมาพัฒนาสามารถของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

Resolution and Evaluation , Action Plan

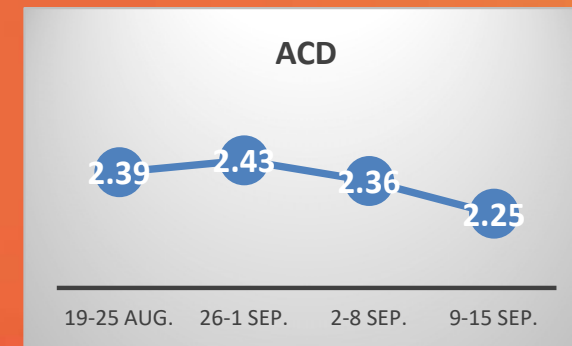
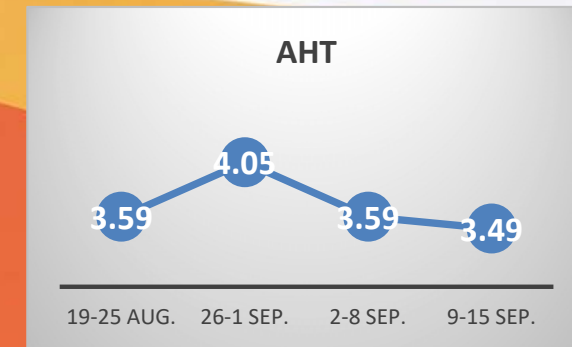
แนวทางปฏิบัติ	การประเมินผล
สร้างทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรเพื่อนำไปสู่การเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และตั้งใจปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับองค์กรเพื่อลดปัญหาในการทำงาน	ประเมินจากผลจากการปฏิบัติงานและการให้ความร่วมมือในการในเรื่องต่างๆที่บริษัทประชาสัมพันธ์
ฟังไฟล์เสียงของน้องในทีมเพื่อหาข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข และวิเคราะห์ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต และคิดหาทางแก้ไขก่อนปัญหาจะเกิด และส่งไฟล์เสียงให้น้องฟังเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง	ประเมินจาก ทีม QA Monitor และ Chief under
ยกตัวอย่างเคสที่เจอในการทำงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจและชำนาญในการทำงานที่รวดเร็ว	ประเมินจาก Chief หน่วยงานที่ให้ความคิดเห็นเมื่อน้องมาสอบถามเคส บ่งบอกถึงความเข้าใจในงานของน้องแต่ละคนได้
พูดคุยกับน้องในทีมนอกเหนือจากเรื่องงานเพื่อสร้างความไว้วางใจ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาร่วมกัน	ประเมินจาก Chief under เองที่สังเกตพฤติกรรมของน้องในทีมตนเอง

ปีงบประมาณ จ้อยบันทึก	week	week	week	week
17019	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)
Log late	7 นาที	3 นาที	24 นาที	4 นาที
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	14 นาที	-
รับจ้าง	-	0.5 ชม.	-	-
จ้าง	1 วัน 6 ชม.	2 วัน	2 วัน	2 วัน , 2 ชม.
Handled	221	176	167	215
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	55	44	42	58
Logon Duration	26:29:50	26:42:30	26:06:27	24:07:00
ACD	0:02:39	0:02:43	0:02:36	0:02:25
AHT	0:03:59	0:04:05	0:03:59	0:03:49
Reason Not Set	0:00:11	0:00:12	0:00:26	0:00:11
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:14:52	0:02:17	0:08:42	0:02:29
รวม	0:15:03	0:02:29	0:09:08	0:02:40



B

75.65



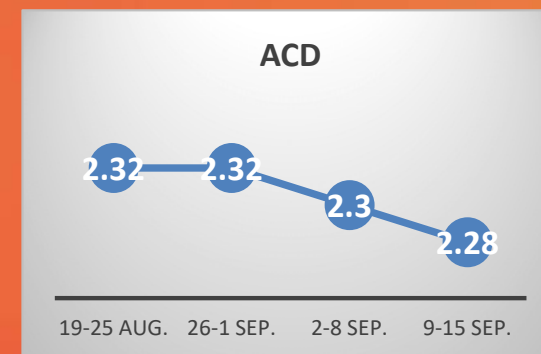
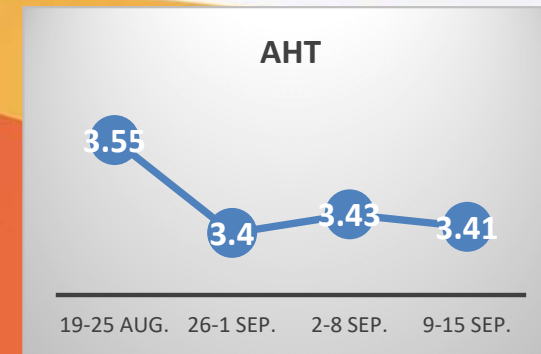
หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน
 - ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น. ,
 13.00 – 21.00 น.

ภุมรินทร์ โนรี	week	week	week	week
17024	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)
Log late	4 นาที	2 นาที	5 นาที	2 นาที
SL	-	-	-	-
OT	3 ชม.	6.5 ชม.	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	2 วัน, 5.5 ชม.	-	2 วัน	2 วัน
จ้าง	-	-	-	-
Handled	475	326	386	406
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	52	47	48	51
Logon Duration	60:31:44	45:36:25	52:13:10	52:15:40
ACD	0:02:32	0:02:32	0:02:30	0:02:28
AHT	0:03:55	0:03:40	0:03:43	0:03:41
Reason Not Set	0:01:04	0:00:15	0:00:22	0:00:30
Meeting	0:06:48	-	0:12:22	0:05:45
Restroom	0:14:00	0:04:52	0:08:15	0:06:39
รวม	0:21:52	0:05:07	0:20:59	0:12:54



B

78.65



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน
 - ปฏิบัติงานกะ 06.00 – 14.00 น.,
 14.00 – 21.30 น.

วิภากร พึ่งพัก	week	week	week	week
17045	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)
Log late	-	2 นาที	-	-
SL	-	-	-	-
OT	20 ชม.	12 ชม.	7 ชม.	9.5 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	-	4 ชม.
Handled	569	430	429	436
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	63	55	61	65
Logon Duration	58:57:38	51:07:52	46:07:21	44:41:59
ACD	0:02:06	0:02:08	0:02:03	0:02:06
AHT	0:03:19	0:03:20	0:03:12	0:03:18
Reason Not Set	0:00:27	0:00:21	0:01:16	0:00:38
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:04:59	0:01:59	0:02:49	0:02:13
รวม	0:05:26	0:02:20	0:04:05	0:02:51



B+

80.33

AHT



19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP.

ACD



19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

- ปฏิบัติงานกะ 9.00 – 17.00 น.,
14.00 – 21.30 น.

วันแรม ชูณอินทร์	week	week	week	week
17067	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)
Log late	-	1 นาที	1 นาที	-
SL	-	-	-	-
OT	3.5 ชม.	4.5 ชม.	2.5 ชม.	1 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	2 ชม.	0.5 ชม.
จ้าง	4 วัน	2 ชม.	-	-
Handled	163	300	101	136
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	65	48	15	22
Logon Duration	16:38:20	41:51:36	44:34:43	41:40:32
ACD	0:02:06	0:02:15	0:02:14	0:01:56
AHT	0:03:14	0:03:17	0:03:01	0:02:36
Reason Not Set	0:00:05	0:00:22	0:00:37	0:00:22
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:04:18	-	0:03:25	-
รวม	0:04:23	0:00:22	0:04:02	0:00:22



B

76.83

AHT



19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP.

ACD



19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

- ปฏิบัติงานกะ 21.30 – 06.00 น.

ดัชนีชี้วัดพิเศษ ประสิทธิภาพ	week	week	week	week
17087	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)
Log late	-	-	-	-
SL	4 วัน	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	1 ชม.
จ้าง	-	5 วัน	3 วัน , 4 ชม.	2 วัน , 8 ชม.
Handled	10	43	139	159
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	10	36	63	55
Logon Duration	1:09:21	8:00:36	14:56:40	19:12:06
ACD	0:02:50	0:02:13	0:02:41	0:02:40
AHT	0:03:47	0:02:55	0:03:44	0:03:52
Reason Not Set	0:00:07	0:00:10	0:00:08	0:00:18
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	0:01:53	-
รวม	0:00:07	0:00:10	0:02:01	0:00:18



B

78.62

AHT



19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP.

ACD



19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน
ปฏิบัติงานกะ 8.00-16.00 น. , 14.00-21.30 น.

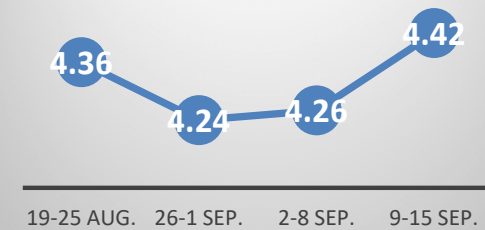
โยธิตา ทัพเจริญ	week	week	week	week
17120	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)
Log late	-	-	-	3 นาที
SL	-	-	-	-
OT	3 ชม.	2.5 ชม.	1 ชม.	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	1 วัน	-	1 วัน
Handled	302	244	256	244
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	48	45	42	50
Logon Duration	41:58:54	35:15:29	40:02:49	32:39:10
ACD	0:03:47	0:03:46	0:03:50	0:04:04
AHT	0:04:36	0:04:24	0:04:26	0:04:42
Reason Not Set	0:00:22	0:00:22	0:00:18	0:00:19
Meeting	0:01:33	-	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	0:01:55	0:00:22	0:00:18	0:00:19



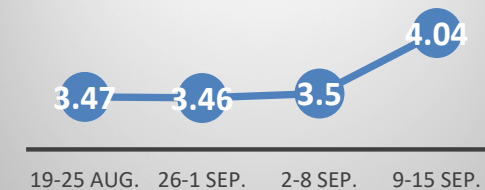
B

76.26

AHT

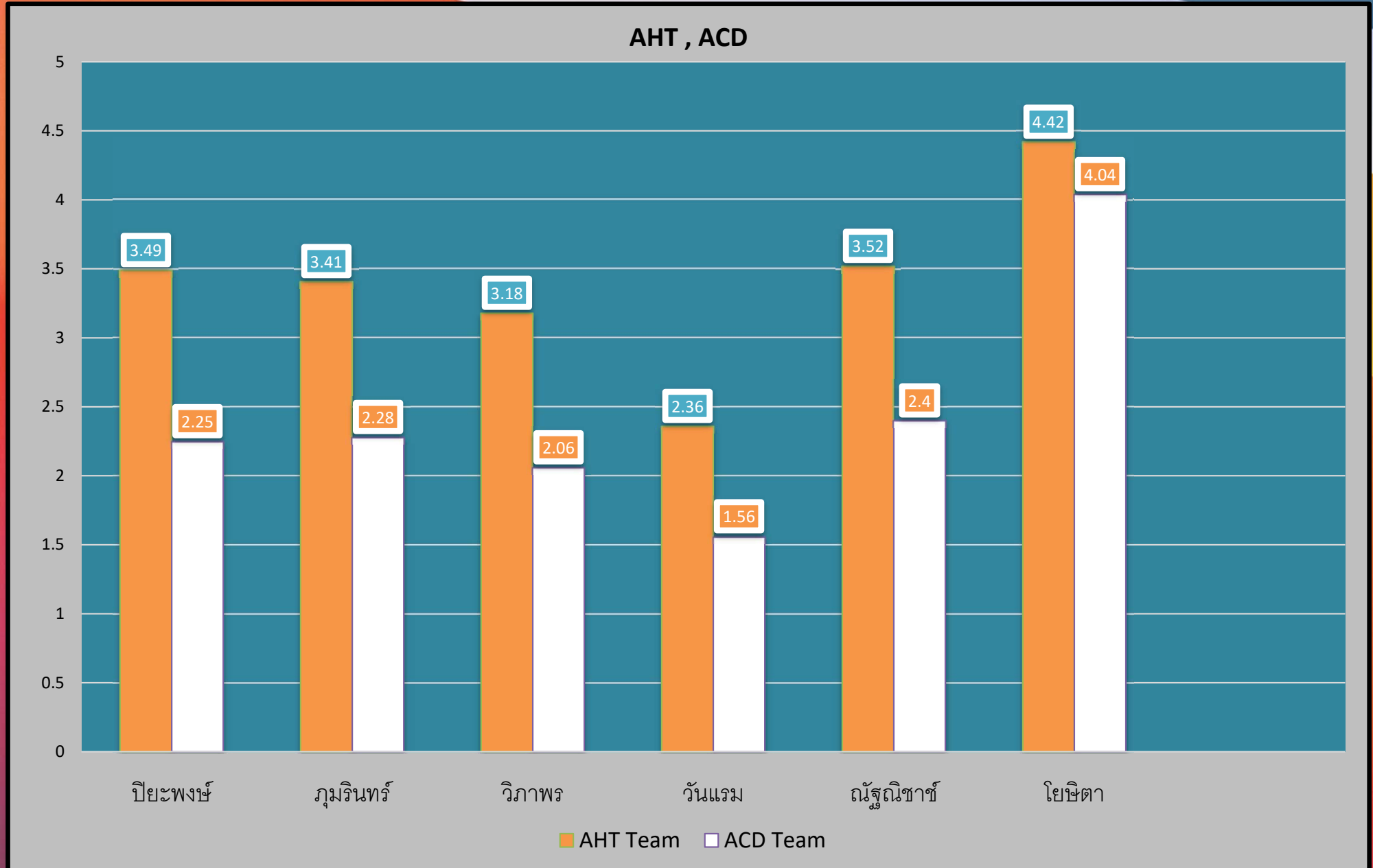


ACD

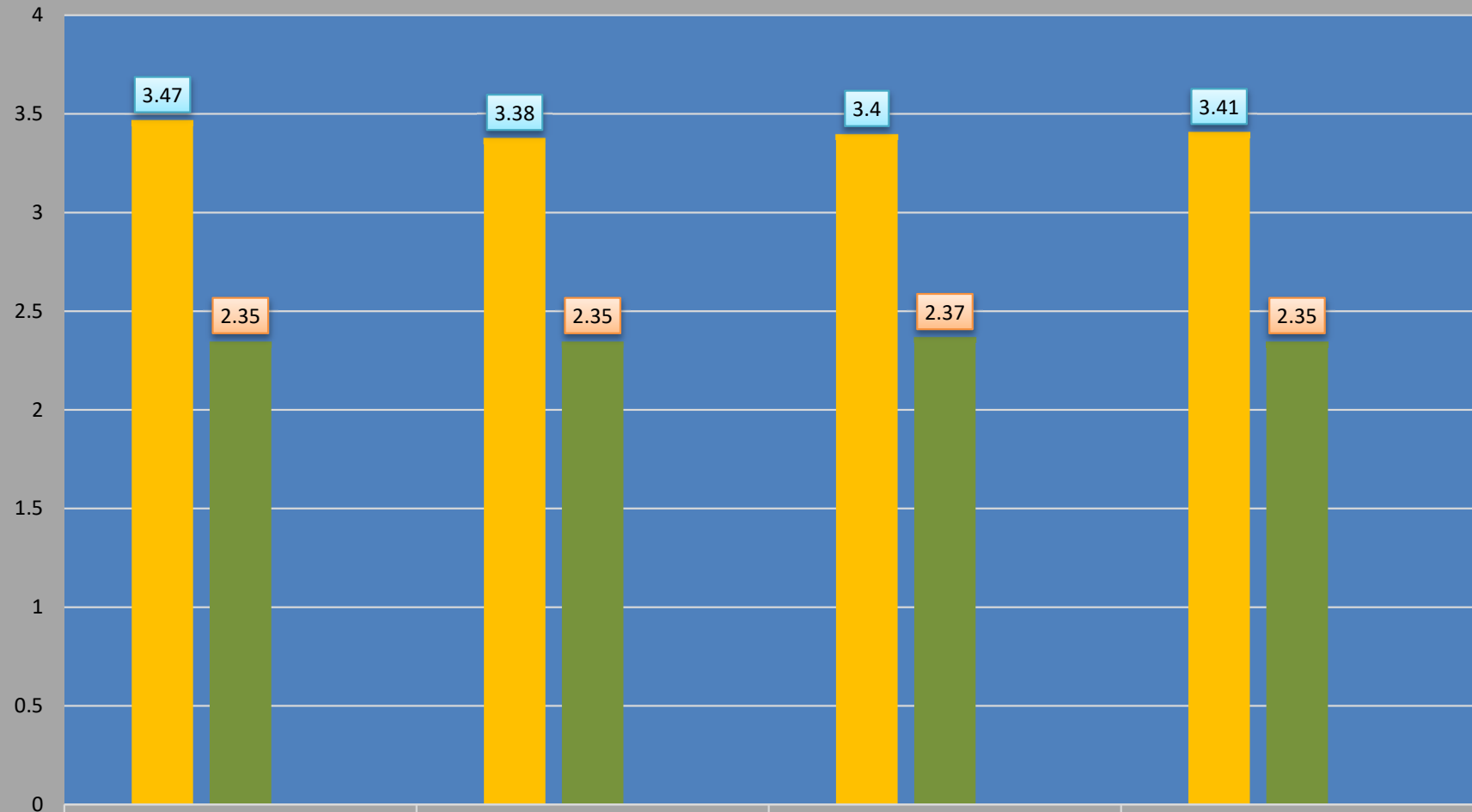


หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน
- ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น.

AHT, ACD Team



Avr. AHT, ACD Team



■ AHT Team	3.47	3.38	3.4	3.41
■ ACD Team	2.35	2.35	2.37	2.35
■				

■ AHT Team ■ ACD Team ■

คะแนน Monitor Week , Coaching Month September. 2024

ชื่อ-นามสกุล	1-8 Sep.	9-15 Sep.	16-22 Sep.	23-30 Sep.	Remark
1.ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต	-	-	-	-	
2.ภุมรินทร์ โนรี	-	-	-	-	
3.วิภาพร พึ่งพัก	-	-	-	-	
4.วันแรม ขุนอินทร์	-	-	-	-	
5.ณัฐนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	-	-	-	-	
6.โยษิตา ทัพเจริญ	-	-	-	-	

คะแนน Monitor เดือน กันยายน 2567

No.	ชื่อ-นามสกุล	ID	เกรดเดือน สิงหาคม	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	AVG.
1	ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต	17019	C+	76	73.55	76	76	76	75	77													75.65
2	ภุมรินทร์ โนรี	17024	B	73	80	79	79	78.93	82														78.65
3	วิภาพร พึ่งพัก	17045	B	78	80	83.5	80	80.5	80														80.33
4	วันแรม ขุนอินทร์	17067	B	71	82	76.75	80	74	77.25														76.83
5	ณัฐนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	17087	B	80	79.5	75	80	79.13															78.72
6	โยษิตา ทัพเจริญ	17120	B	80	74	76	78	71.56	78														76.26
																							77.65

ล่าสุดวันที่ 15/09/67 : 10.00 น.

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย (Sup. สั้งสรรค์) 9 – 15 September. 2024)

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เกลิมชัย (Sup. สัปดาห์) 9 – 15 September. 2024)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1. ปิยพงษ์ จ้อยบัณฑิต	215	58	75.65	0:00:11	0:02:29	0:00:00	0:03:49	0:02:25	4	-	-	เข้าห้องน้ำก่อนเข้างาน
2. ภูมรินทร์ โนรี	406	51	78.65	0:00:30	0:06:39	0:05:45	0:03:41	0:02:28	2	-	-	-
3. วิภาพร ฟิ่งพัก	436	65	80.33	0:00:38	0:02:13	0:00:00	0:03:18	0:02:06	-	-	-	-
4. วันแรม ขุนอินทร์	136	22	76.83	0:00:22	0:00:00	0:00:00	0:02:36	0:01:56	-	-	-	-
5. ณิชนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	159	55	78.72	0:00:18	0:00:00	0:00:00	0:03:52	0:02:40	-	-	-	-
6. โยธิตา ทัพเจริญ	244	50	76.26	0:00:19	0:00:00	0:00:00	0:04:42	0:04:04	3	-	-	-
Average Team	1,596	56/22	77.65	0:02:18	0:11:21	0:05:45	0:03:41	0:02:35	9	-	-	-
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:58						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:01						

ตัวอย่างเคส

NT eService ทำอะไรได้บ้าง



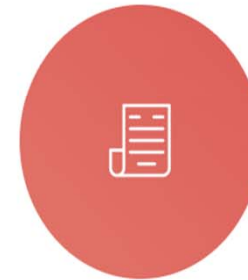
ชำระค่าบริการ
ทั้งแบบบุคคลและนิติบุคคล



ดูข้อมูลการใช้งาน



เปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อ
{ที่อยู่จัดส่งบิล,เบอร์ติดต่อ,อีเมล}



ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
อิเล็กทรอนิกส์



THANK YOU
CH.OITHIP CHALERMCHAI