

Presentation Team Ch.Oithip Chalermchai

Week 16 – 22 September. 2024

# TEAM UNDER

[SUP. สั้งสรรคค์]



SUPERVISOR

Sup. สั้งสรรคค์



CHIEF

อ้อยทิพย์ เกลิมชัย



ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต



กุมรินทร์ โนรี



วิภาพร พึ่งพัก



วันแรม ชุนอินทร์



ณัฐนิชาช์ เทชประเสริพร



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

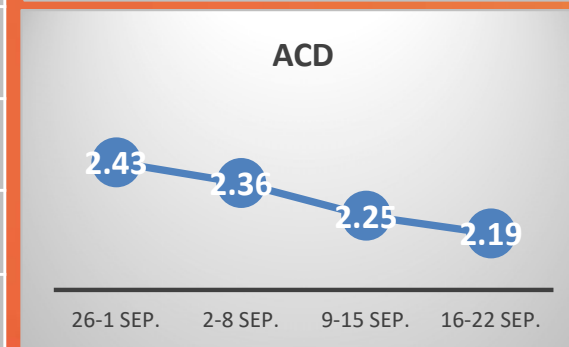
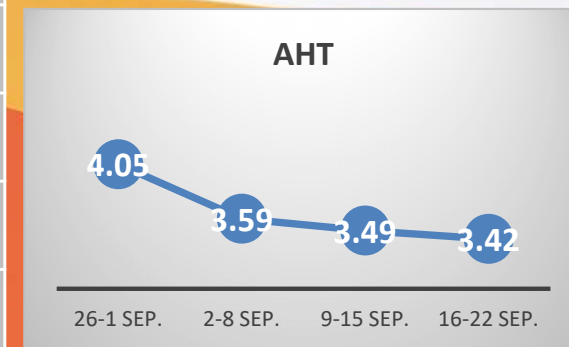


ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต	week	week	week	week
17019	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)
Log late	3 นาที	24 นาที	4 นาที	-
SL	-	-	-	1 วัน
OT	-	-	-	-
Late	-	14 นาที	-	-
รับจ้าง	0.5 ชม.	-	-	-
จ้าง	2 วัน	2 วัน	2 วัน , 2 ชม.	1 วัน
Handled	176	167	215	200
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	44	42	58	51
Logon Duration	26:42:30	26:06:27	24:07:00	25:44:13
ACD	0:02:43	0:02:36	0:02:25	0:02:19
AHT	0:04:05	0:03:59	0:03:49	0:03:42
Reason Not Set	0:00:12	0:00:26	0:00:11	0:00:09
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:02:17	0:08:42	0:02:29	0:08:14
รวม	0:02:29	0:09:08	0:02:40	0:08:23



B

76.15



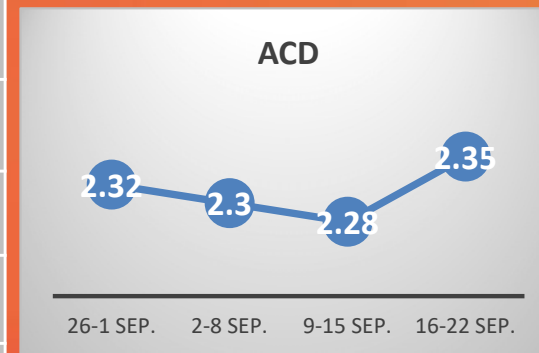
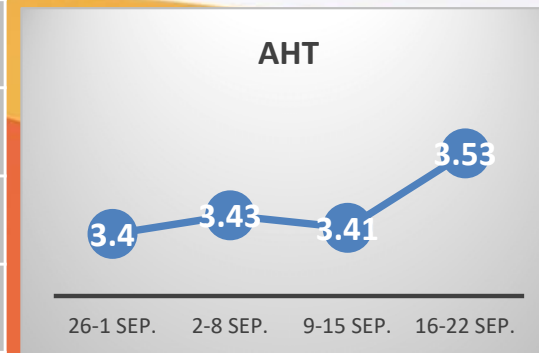
- หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน
- ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น.
  - Event ช่วยยกของ 30 นาที
  - SL เนื่องจากตาอักเสบ

กุมภาพันธ์ โนรี	week	week	week	week
17024	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)
Log late	2 นาที	5 นาที	2 นาที	2 นาที
SL	-	-	-	-
OT	6.5 ชม.	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	2 วัน	2 วัน	3 วัน , 3 ชม.
จ้าง	-	-	-	-
Handled	326	386	406	489
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	47	48	51	52
Logon Duration	45:36:25	52:13:10	52:15:40	61:14:16
ACD	0:02:32	0:02:30	0:02:28	0:02:35
AHT	0:03:40	0:03:43	0:03:41	0:03:53
Reason Not Set	0:00:15	0:00:22	0:00:30	0:00:29
Meeting	-	0:12:22	0:05:45	-
Restroom	0:04:52	0:08:15	0:06:39	-
รวม	0:05:07	0:20:59	0:12:54	0:00:29



B

78.86



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน  
- ปฏิบัติงานกะ 06.00 – 14.00 น.,  
14.00 – 21.30 น.  
- เข้ารหัสผิดของเดอะวิช จำนวน  
30 นาที

วิภากร พึ่งพัก	week	week	week	week
17045	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)
Log late	2 นาที	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	12 ชม.	7 ชม.	9.5 ชม.	2 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	4 ชม.	-
Handled	430	429	436	355
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	55	61	65	56
Logon Duration	51:07:52	46:07:21	44:41:59	41:06:14
ACD	0:02:08	0:02:03	0:02:06	0:02:13
AHT	0:03:20	0:03:12	0:03:18	0:03:25
Reason Not Set	0:00:21	0:01:16	0:00:38	0:00:44
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:01:59	0:02:49	0:02:13	0:01:52
รวม	0:02:20	0:04:05	0:02:51	0:02:36



B+

80.5

AHT



26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP.

ACD



26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

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

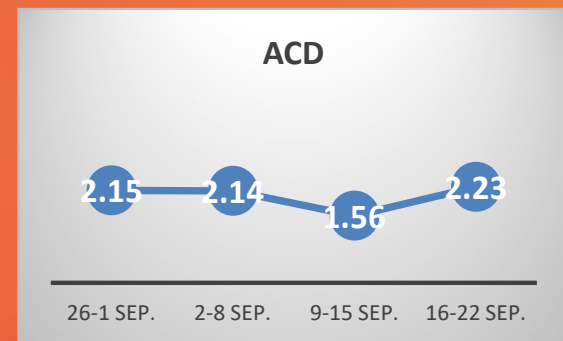
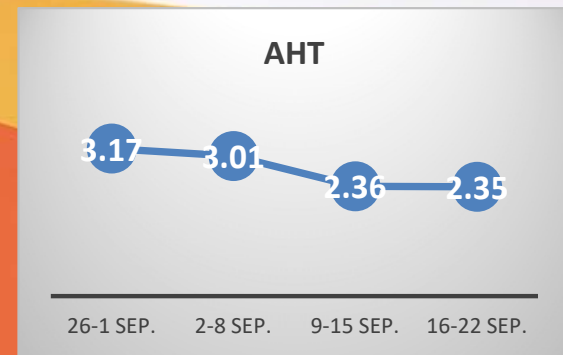


วันแรม ชุนอินทร์	week	week	week	week
17067	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)
Log late	1 นาที	1 นาที	-	-
SL	-	-	-	-
OT	4.5 ชม.	2.5 ชม.	1 ชม.	2.5 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	2 ชม.	0.5 ชม.	-
จ้าง	2 ชม.	-	-	2 วัน
Handled	300	101	136	100
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	48	15	22	23
Logon Duration	41:51:36	44:34:43	41:40:32	29:05:17
ACD	0:02:15	0:02:14	0:01:56	0:02:23
AHT	0:03:17	0:03:01	0:02:36	0:03:25
Reason Not Set	0:00:22	0:00:37	0:00:22	0:00:16
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	0:03:25	-	0:04:00
รวม	0:00:22	0:04:02	0:00:22	0:04:16



B

77.62



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

ดัชนีชี้วัด ประสิทธิภาพ	week	week	week	week
17087	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	1 ชม.	-
จ้าง	5 วัน	3 วัน , 4 ชม.	2 วัน , 8 ชม.	2 วัน
Handled	43	139	159	248
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	36	63	55	62
Logon Duration	8:00:36	14:56:40	19:12:06	26:11:48
ACD	0:02:13	0:02:41	0:02:40	0:02:34
AHT	0:02:55	0:03:44	0:03:52	0:03:44
Reason Not Set	0:00:10	0:00:08	0:00:18	0:00:14
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	0:01:53	-	0:01:56
รวม	0:00:10	0:02:01	0:00:18	0:02:10



B

77.95

AHT



26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP.

ACD



26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน  
ปฏิบัติงานกะ 8.00-16.00 น.

โยธิตา ทัพเจริญ	week	week	week	week
17120	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)
Log late	-	-	3 นาที	-
SL	-	-	-	BL รับปริญญา
OT	2.5 ชม.	1 ชม.	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	1 วัน	-	1 วัน	1 วัน
Handled	244	256	244	194
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	45	42	50	50
Logon Duration	35:15:29	40:02:49	32:39:10	25:59:27
ACD	0:03:46	0:03:50	0:04:04	0:03:31
AHT	0:04:24	0:04:26	0:04:42	0:04:10
Reason Not Set	0:00:22	0:00:18	0:00:19	0:00:20
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	0:00:22	0:00:18	0:00:19	0:00:20



C+

73.85

AHT



26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP.

ACD

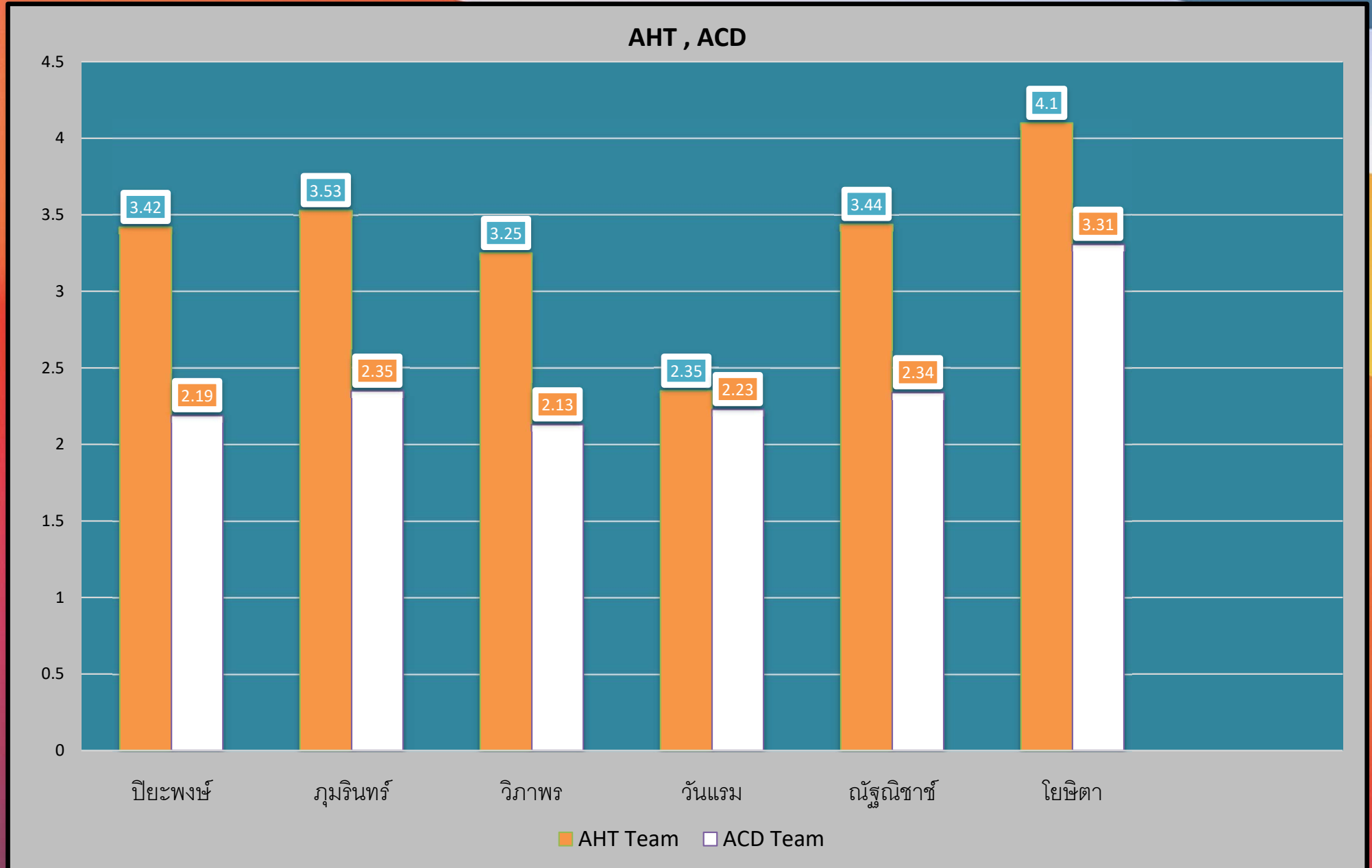


26-1 SEP. 2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP.

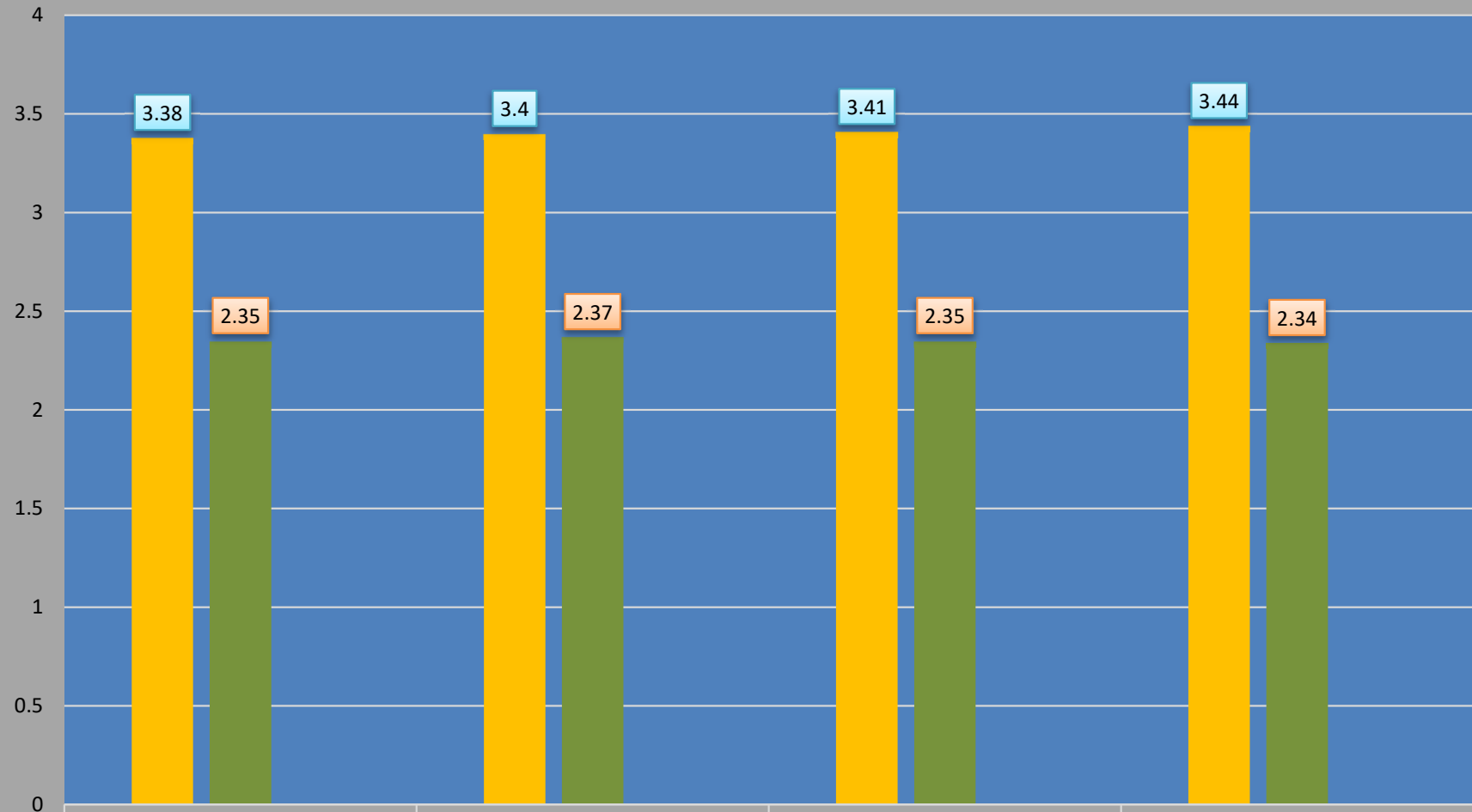
หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน

- ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น.

# AHT, ACD Team



# Avr. AHT, ACD Team



■ AHT Team	3.38	3.4	3.41	3.44
■ ACD Team	2.35	2.37	2.35	2.34
■				

■ 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.โยมิตา ทัพเจริญ	-	-	65.43 , 67.56	-	ไม่กดพักสายตามระบบ , ใช้ภาษาไม่เหมาะสม , น้ำเสียงราบเรียบ

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	78	80	74.13	76									76.15
2	ภุมรินทร์ โนรี	17024	B	73	80	79	79	78.93	82	81	78												78.86
3	วิภาพร พึ่งพัก	17045	B	78	80	83.5	80	80.5	80	80	82	80.5											80.5
4	วันแรม ขุนอินทร์	17067	B	71	82	76.75	80	74	77.25	82	78												77.62
5	ณัฐนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	17087	B	80	79.5	75	80	79.13	76	74	80												77.95
6	โยมิตา ทัพเจริญ	17120	B	80	74	76	78	71.56	78	74.12	65.43	67.56											73.85
																							77.4

# สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เกลิมชัย (Sup. สังสรรค์) 16 – 22 September. 2024)

# Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย (Sup. ตั้งสรรค์) 16 – 22 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	200	51	76.15	0:00:09	0:08:14	0:00:00	0:03:42	0:02:19	-	-	-	-
2. ภูมรินทร์ โนรี	489	52	78.86	0:00:29	0:00:00	0:00:00	0:03:53	0:02:35	2	-	-	-
3. วิภาพร ฟิ่งพัก	355	56	80.5	0:00:44	0:01:52	0:00:00	0:03:25	0:02:13	-	-	-	-
4. วันแรม ขุนอินทร์	100	23	77.62	0:00:16	0:04:00	0:00:00	0:03:25	0:02:23	-	-	-	-
5. ณัฐนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	248	62	77.95	0:00:14	0:01:56	0:00:00	0:03:44	0:02:34	-	-	-	-
6. โยธิตา ทัพเจริญ	194	50	73.85	0:00:20	0:00:00	0:00:00	0:04:10	0:03:31	-	-	-	-
Average Team	1,586	54/23	77.4	0:02:12	0:16:02	0:00:00	0:03:44	0:02:34	2	-	-	-
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						



# ตัวอย่างเคส

## NT eService ทำอะไรได้บ้าง



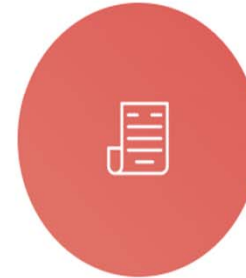
ชำระค่าบริการ  
ทั้งแบบบุคคลและนิติบุคคล



ดูข้อมูลการใช้งาน



เปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อ  
{ที่อยู่จัดส่งบิล, เบอร์ติดต่อ, อีเมล}



ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี  
อิเล็กทรอนิกส์



THANK YOU  
CH.OITHIP CHALERMCHAI