

Presentation Team Ch.Oithip Chalermchai

Week 2 – 8 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

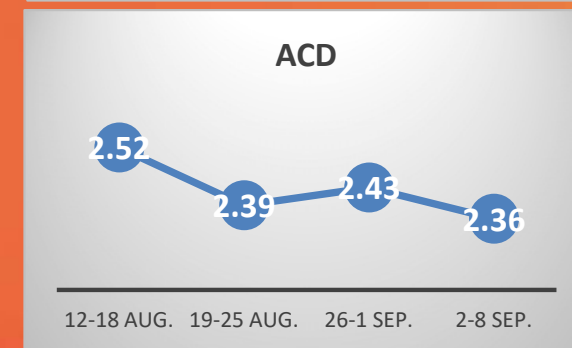
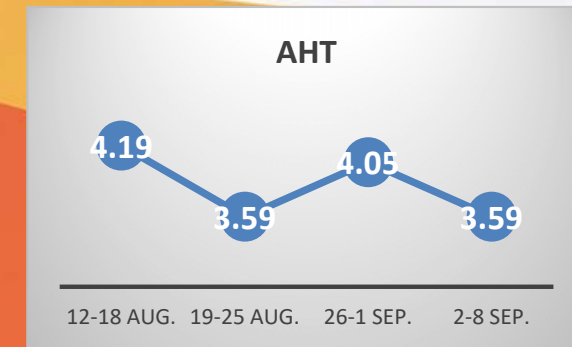


ปีงบประมาณ จ้อยบันทึก	week	week	week	week
17019	(12 – 18 Aug.)	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)
Log late	4 นาที	7 นาที	3 นาที	24 นาที
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	14 นาที
รับจ้าง	-	-	0.5 ชม.	-
จ้าง	1 วัน 5 ชม.	1 วัน 6 ชม.	2 วัน	2 วัน
Handled	211	221	176	167
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	50	55	44	42
Logon Duration	27:38:52	26:29:50	26:42:30	26:06:27
ACD	0:02:52	0:02:39	0:02:43	0:02:36
AHT	0:04:19	0:03:59	0:04:05	0:03:59
Reason Not Set	0:00:10	0:00:11	0:00:12	0:00:26
Meeting	0:04:26	-	-	-
Restroom	0:09:01	0:14:52	0:02:17	0:08:42
รวม	0:13:37	0:15:03	0:02:29	0:09:08



B

75.18



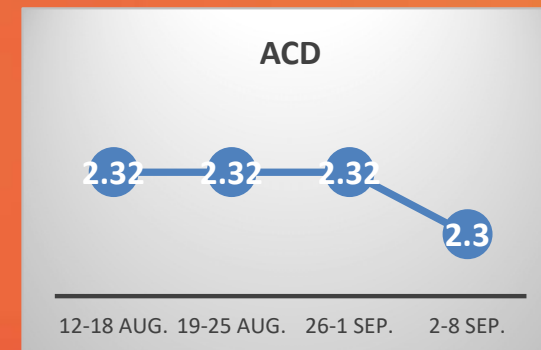
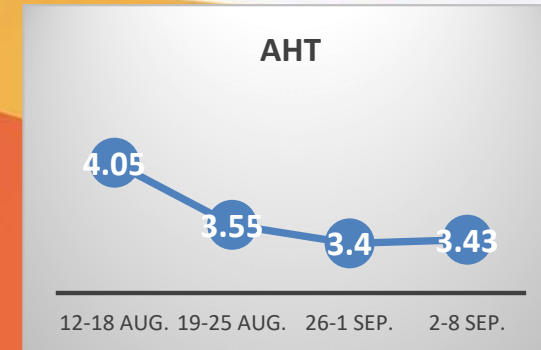
หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน  
 - ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น. ,  
 13.00 – 21.00 น.

ภุมรินทร์ โนรี	week	week	week	week
17024	(12 – 18 Aug.)	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)
Log late	2 นาที	4 นาที	2 นาที	5 นาที
SL	1 วัน	-	-	-
OT	1 ชม.	3 ชม.	6.5 ชม.	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	1 วัน	2 วัน, 5.5 ชม.	-	2 วัน
จ้าง	-	-	-	-
Handled	388	475	326	386
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	64	52	47	48
Logon Duration	40:17:17	60:31:44	45:36:25	52:13:10
ACD	0:02:32	0:02:32	0:02:32	0:02:30
AHT	0:04:05	0:03:55	0:03:40	0:03:43
Reason Not Set	0:00:23	0:01:04	0:00:15	0:00:22
Meeting	0:07:49	0:06:48	-	0:12:22
Restroom	0:05:08	0:14:00	0:04:52	0:08:15
รวม	0:13:20	0:21:52	0:05:07	0:20:59



B

76.5



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

วิภากร พึ่งพัก	week	week	week	week
17045	(12 – 18 Aug.)	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)
Log late	-	-	2 นาที	-
SL	-	-	-	-
OT	17 ชม.	20 ชม.	12 ชม.	7 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	1 วัน	-	-	-
Handled	573	569	430	429
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	76	63	55	61
Logon Duration	49:36:12	58:57:38	51:07:52	46:07:21
ACD	0:02:07	0:02:06	0:02:08	0:02:03
AHT	0:03:17	0:03:19	0:03:20	0:03:12
Reason Not Set	0:00:20	0:00:27	0:00:21	0:01:16
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:01:42	0:04:59	0:01:59	0:02:49
รวม	0:02:02	0:05:26	0:02:20	0:04:05



B+

80.37

AHT



12-18 AUG. 19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP.

ACD



12-18 AUG. 19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

- ปฏิบัติงานกะ 9.00 – 17.00 น.



วันแรม ชุนอินทร์	week	week	week	week
17067	(12 – 18 Aug.)	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)
Log late	-	-	1 นาที	1 นาที
SL	-	-	-	-
OT	5 ชม.	3.5 ชม.	4.5 ชม.	2.5 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	2.5 ชม.	-	-	2 ชม.
จ้าง	-	4 วัน	2 ชม.	-
Handled	174	163	300	101
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	25	65	48	15
Logon Duration	46:35:58	16:38:20	41:51:36	44:34:43
ACD	0:02:17	0:02:06	0:02:15	0:02:14
AHT	0:03:19	0:03:14	0:03:17	0:03:01
Reason Not Set	0:00:24	0:00:05	0:00:22	0:00:37
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:02:28	0:04:18	-	0:03:25
รวม	0:02:52	0:04:23	0:00:22	0:04:02



B

76.58

AHT



12-18 AUG. 19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP.

ACD



12-18 AUG. 19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

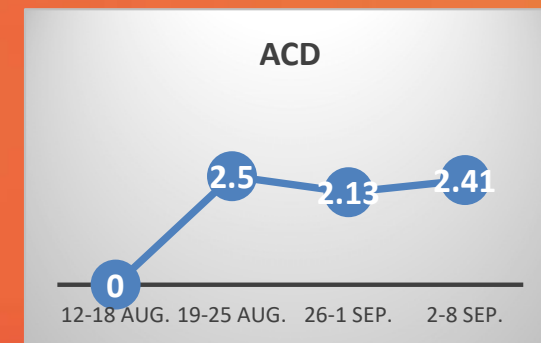
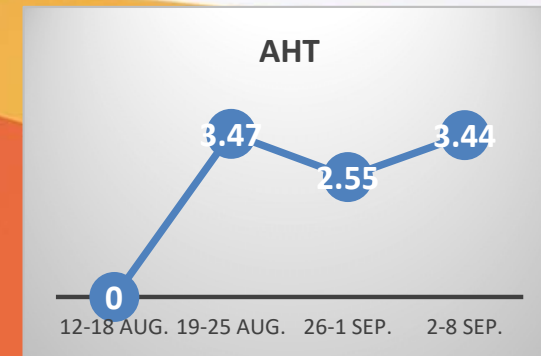
- ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น. ,  
21.30 – 06.00 น.

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



B

78.16



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 3 วัน  
- Event พบ NT และ บริษัท จำนวน 1 ชม.

โยธิตา ทัพเจริญ	week	week	week	week
17120	(12 – 18 Aug.)	(19 – 25 Aug.)	(26 – 1 Sep.)	(2 – 8 Sep.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	0.5 ชม.	3 ชม.	2.5 ชม.	1 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	1 วัน	-
Handled	299	302	244	256
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	50	48	45	42
Logon Duration	39:40:48	41:58:54	35:15:29	40:02:49
ACD	0:03:53	0:03:47	0:03:46	0:03:50
AHT	0:04:38	0:04:36	0:04:24	0:04:26
Reason Not Set	0:00:19	0:00:22	0:00:22	0:00:18
Meeting	-	0:01:33	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	0:00:19	0:01:55	0:00:22	0:00:18



B

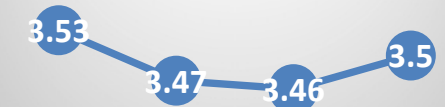
76.66

AHT



12-18 AUG. 19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP.

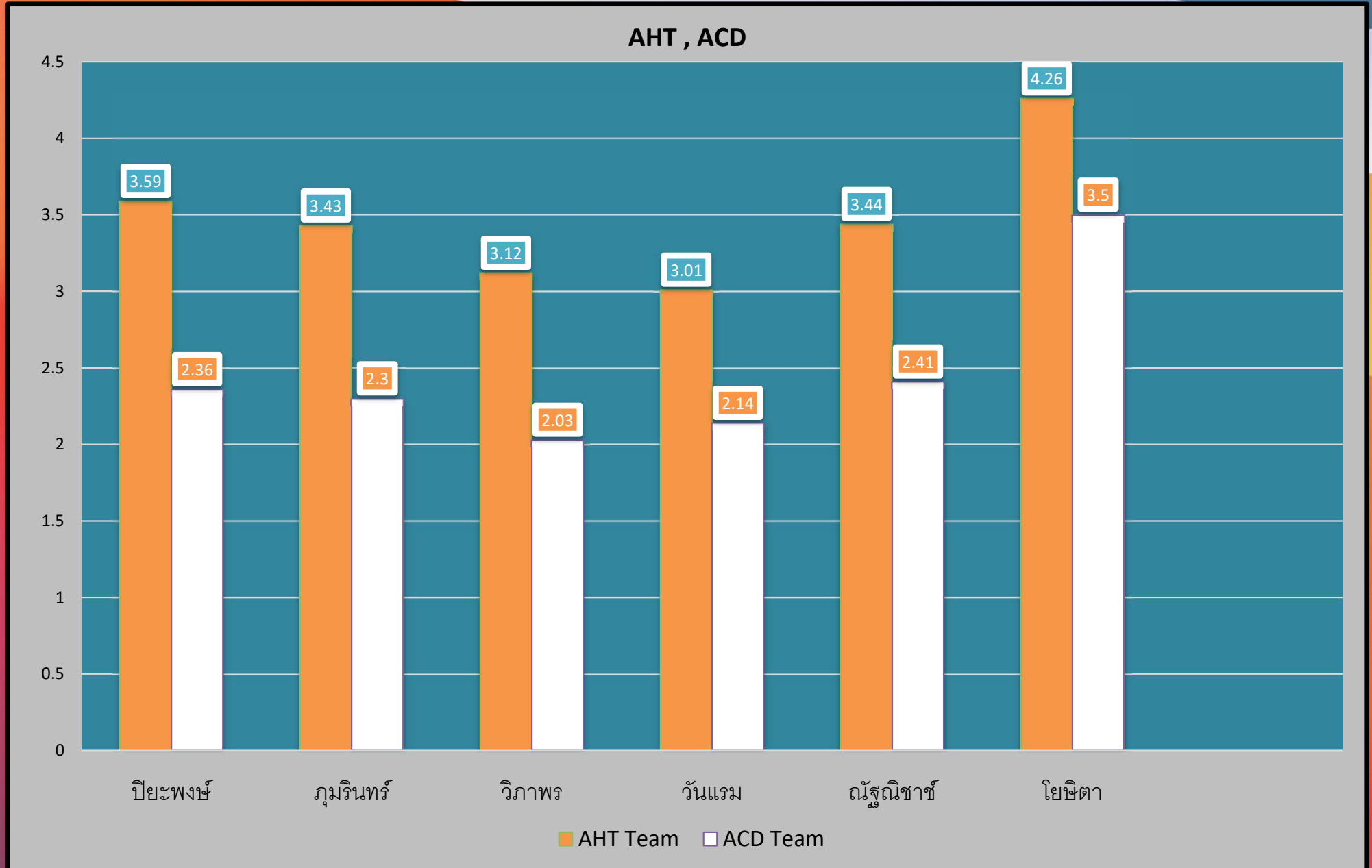
ACD



12-18 AUG. 19-25 AUG. 26-1 SEP. 2-8 SEP.

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

# AHT, ACD Team



# Avr. AHT, ACD Team



■ AHT Team	3.51	3.47	3.38	3.4
■ ACD Team	2.39	2.35	2.35	2.37
■				

■ AHT Team ■ ACD Team ■

# คะแนน Monitor Week , Coaching Month September. 2024

ชื่อ-นามสกุล	1-4 Aug.	5-11 Aug.	12-18 Aug.	19-25 Aug.	26-31 Aug.	Remark
1.ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต	-	-	-	-	-	
2.ภุมรินทร์ โนรี	-	-	-	-	-	
3.วิภาพร พึ่งพัก	-	-	-	-	-	
4.วันแรม ขุนอินทร์	-	-	-	-	-	
5.ณัฐณิชาห์ เตชะประเสริฐพร	-	-	-	-	-	
6.โยษิตา ทัพเจริญ	-	-	-	-	-	

## คะแนน Monitor เดือน กันยายน 2567

No.	ชื่อ-นามสกุล	ID	เกรดเดือนสิงหาคม	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																	75.18
2	ภุมรินทร์ โนรี	17024	B	73	80																		76.5
3	วิภาพร พึ่งพัก	17045	B	78	80	83.5	80																80.37
4	วันแรม ขุนอินทร์	17067	B	71	82	76.75																	76.58
5	ณัฐณิชาห์ เตชะประเสริฐพร	17087	B	80	79.5	75																	78.16
6	โยษิตา ทัพเจริญ	17120	B	80	74	76																	76.66
																							77.46

ล่าสุดวันที่ 9/09/67 : 17.04 น.

# สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย (Sup. สังสรรค์) 2 – 8 September. 2024)

# Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เกลิมชัย (Sup. สั้งสรรค) 2 – 8 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	167	42	75.18	0:00:26	0:08:42	0:00:00	0:03:59	0:02:36	24	-	-	มาสายวันที่ 03/09/67 จำนวน 14 นาที แวะเข้าห้องน้ำ
2. ภูมรินทร์ โนรี	386	48	76.5	0:00:22	0:12:22	0:08:15	0:03:43	0:02:30	5	-	-	-
3. วิภาพร ฟิ่งพัก	429	61	80.37	0:01:16	0:02:49	0:00:00	0:03:12	0:02:03	-	-	-	-
4. วันแรม ขุนอินทร์	101	15	76.58	0:00:37	0:03:25	0:00:00	0:03:01	0:02:14	1	-	-	-
5. ณิชนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	139	63	78.16	0:00:08	0:01:53	0:00:00	0:03:44	0:02:41	-	-	-	-
6. โยธิตา ทัพเจริญ	256	42	76.66	0:00:18	0:00:00	0:00:00	0:04:26	0:03:50	-	-	-	-
Average Team	1,478	51/15	77.46	0:03:07	0:29:11	0:08:15	0:03:40	0:02:37	30	-	-	-
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:01:23						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:01						



# ตัวอย่างเคส

## NT eService ทำอะไรได้บ้าง



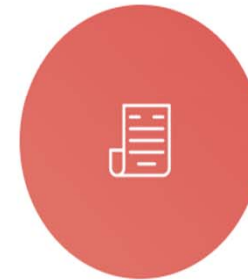
ชำระค่าบริการ  
ทั้งแบบบุคคลและนิติบุคคล



ดูข้อมูลการใช้งาน



เปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อ  
{ที่อยู่จัดส่งบิล, เบอร์ติดต่อ, อีเมล}



ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี  
อิเล็กทรอนิกส์



THANK YOU  
CH.OITHIP CHALERMCHAI