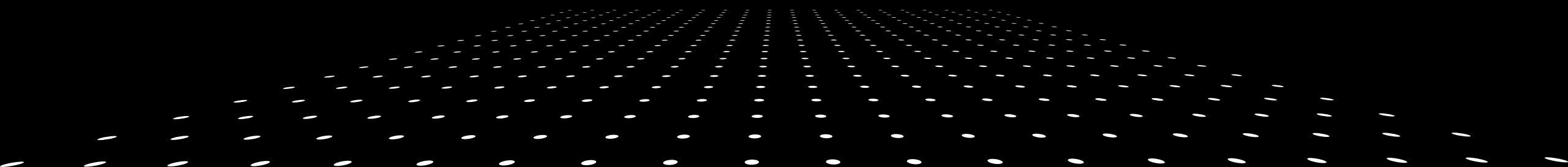


By วิชชุดา จิตต์อาจ

Presentation

23-29 September 2024



Supervisor

Skill Multi

นาย สัมพันธ์ สายแก้ว



TEAM Ch.Wichuda



CH.วิชุดา จิตต์อาจ



รสสุคนธ์ งามพร้อม



พรไพลิน เพ็ชรโรจน์



นิสากร ฝ่ายราษฎร์



ณัฐวุฒิ ทิมฤกษ์



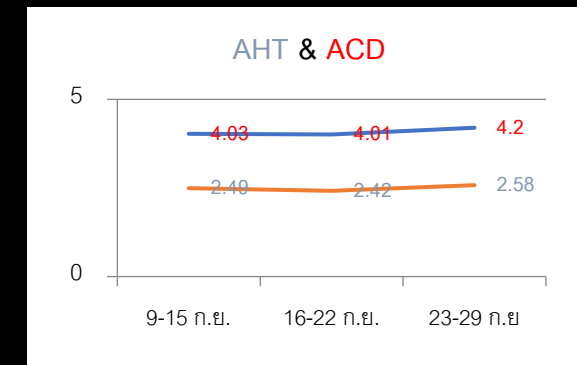
วินัย ตีบสาร



เตชสิทธิ์ เลิศไกร

| | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29ก.ย.67 |
|--------------------|---------------|-------------|-------------------|-------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกกรอบ | - | - | - | - |
| จ้างนอกกรอบ | 3 วัน (3-4,6) | - | 1 วัน(22),3.5 ชม. | 1 วัน (29) |
| วันทำงาน (วัน) | 3 วัน | 6 วัน | 5 วัน | 5 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | - | - | - |
| Log On Duration | 19:35:50 | 39:11:05 | 29:37:02 | 32:47:43 |
| Handled | 144 | 303 | 231 | 309 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 50 | 51 | 51 | 63 |
| AHT | 0:03:44 | 0:04:03 | 0:04:01 | 0:04:20 |
| ACD (นาที) | 0:02:38 | 0:02:49 | 0:02:42 | 0:02:58 |
| Avg Wrap Time | 0:00:40 | 0:00:44 | 0:00:45 | 0:00:48 |
| Monitor | 77.4 | 76.9 | 76.9 | 76.9 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:11 | 0:00:22 | 0:00:18 | 0:00:20 |
| Restroom | 0:02:28 | 0:15:32 | - | 0:14:25 |
| รวม | 0:02:39 | 0:15:54 | 0:00:18 | 0:14:45 |

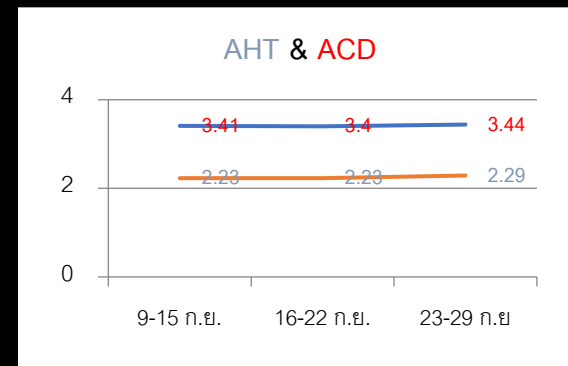
วินัย ตีบสาร



Event : วันที่

| ลจ Schedule 05/06/62 | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 |
|-------------------------|------------|--------------|--------------|--------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | 1 ชม.(8) | - | - | 0.5 ชม. |
| จ้างนอกรอบ | 3.5 ชม.(5) | 3.5 ชม. (11) | - | - |
| วันทำงาน (วัน) | 6 วัน | 6 วัน | 6 วัน | 6 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | - | - | - |
| Log On Duration | 37:23:50 | 36:24:51 | 39:22:20 | 44:35:36 |
| Handled | 275 | 295 | 128 | 145 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 48 | 54 | 21 | 21 |
| AHT | 0:03:42 | 0:03:41 | 0:03:40 | 0:03:44 |
| ACD (นาที) | 0:02:24 | 0:02:23 | 0:02:23 | 0:02:29 |
| Avg Wrap Time | 0:00:46 | 0:00:45 | 0:00:33 | 0:00:37 |
| Monitor | 76.8 | 77.1 | 77.1 | 77.5 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:24 | 0:00:32 | 0:00:35 | 0:00:29 |
| Restroom | - | - | - | - |
| รวม | 0:00:24 | 0:00:32 | 0:00:35 | 0:00:29 |

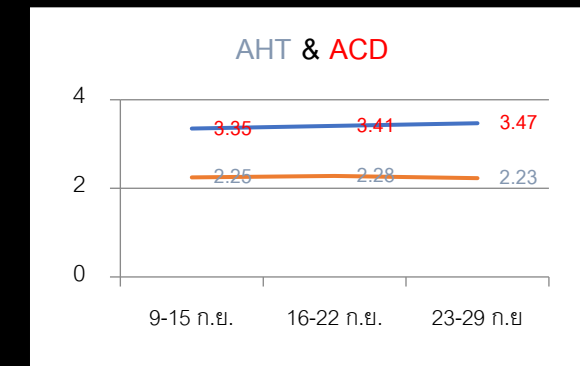
รสสุคนธ์ งามพร้อม



Event : วันที่ 23-29 เข้ากะดึก

| ลจ Schedule 06/03/66 | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 |
|-------------------------|----------------|-----------------|--------------|--------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | 1 วัน (4) | - | - | 1 วัน (24) |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | - | - | - | - |
| จ้างนอกรอบ | 1 วัน(8) 7 ชม. | 1 วัน(13) 6 ชม. | 1 วัน (22) | 2 ชม. |
| วันทำงาน (วัน) | 4 วัน | 5 วัน | 5 วัน | 5 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | - | - | 1 นาที |
| Log On Duration | 19:09:04 | 26:47:04 | 32:46:24 | 30:43:04 |
| Handled | 166 | 210 | 312 | 293 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 57 | 53 | 64 | 64 |
| AHT | 0:03:38 | 0:03:35 | 0:03:41 | 0:03:47 |
| ACD (นาที) | 0:02:16 | 0:02:25 | 0:02:28 | 0:02:23 |
| Avg Wrap Time | 0:00:43 | 0:00:42 | 0:00:45 | 0:00:45 |
| Monitor | 80.81 | 80.50 | 80.80 | 81.08 |
| Meeting | 0:00:57 | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:17 | 0:00:31 | 0:00:18 | 0:00:11 |
| Restroom | 0:03:49 | 0:01:36 | 0:01:22 | 0:03:37 |
| รวม | 0:05:03 | 0:02:07 | 0:01:40 | 0:03:48 |

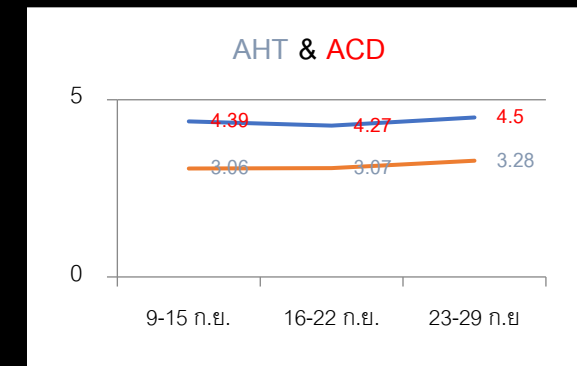
นิสากร ฝ่ายราษฎร์



Event :

| ลจ Schedule 06/03/66 | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 |
|-------------------------|------------|---------------|--------------|--------------|
| มาสาย | - | - | - | 5 นาที |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | - | - | - | - |
| จ้างนอกรอบ | - | 2 วัน (10,15) | - | - |
| วันทำงาน (วัน) | 6 วัน | 4 วัน | 6 วัน | 6 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | 1 นาที | - | 11 นาที |
| Log On Duration | 39:11:55 | 26:11:47 | 39:14:29 | 39:07:46 |
| Handled | 259 | 189 | 113 | 127 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 43 | 47 | 19 | 21 |
| AHT | 0:04:20 | 0:04:39 | 0:04:27 | 0:04:50 |
| ACD (นาที) | 0:02:55 | 0:03:06 | 0:03:07 | 0:03:28 |
| Avg Wrap Time | 0:00:35 | 0:00:39 | 0:00:30 | 0:00:39 |
| Monitor | 75.35 | 76.87 | 77.67 | 77.37 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:25 | 0:00:24 | 0:00:20 | 0:00:18 |
| Restroom | 0:04:49 | 0:04:09 | - | 0:02:42 |
| รวม | 0:05:14 | 0:04:33 | 0:00:20 | 0:03:00 |

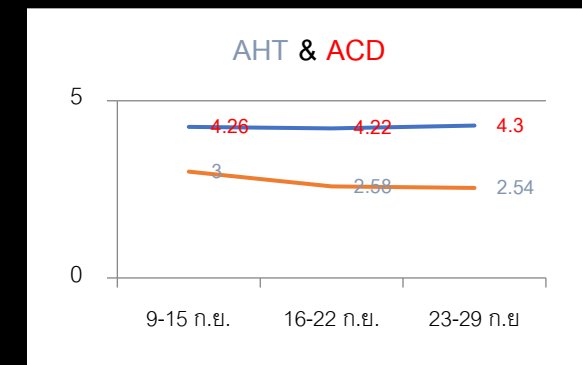
ณัฐวุฒิ ทิมฤกษ์



Event : วันที่ 23-29 เข้ากะดึก
วันที่ 24 มาสายเนื่องจากติดฝน

| ลง Schedule 09/10/66 | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 |
|-------------------------|------------|-------------|---------------|--------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | - | 1 ชม. | - | 1 ชม. |
| จ้างนอกรอบ | 2 วัน(3,7) | - | 2 วัน (17,19) | 1 วัน (26) |
| วันทำงาน (วัน) | 4 วัน | 6 วัน | 4 วัน | 5 วัน |
| Log In Late (นาที) | 2 นาที | 1 นาที | - | 1 นาที |
| Log On Duration | 25:54:13 | 40:11:27 | 26:04:35 | 29:54:01 |
| Handled | 159 | 289 | 178 | 223 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 41 | 47 | 45 | 50 |
| AHT | 0:04:26 | 0:04:26 | 0:04:22 | 0:04:30 |
| ACD (นาที) | 0:03:01 | 0:03:00 | 0:02:58 | 0:02:54 |
| Avg Wrap Time | 0:00:48 | 0:00:48 | 0:00:45 | 0:00:49 |
| Monitor | 81 | 78.79 | 79.28 | 77.97 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:19 | 0:00:29 | 0:00:22 | 0:00:30 |
| Restroom | - | 0:11:24 | - | - |
| รวม | 0:00:19 | 0:11:53 | 0:00:22 | 0:00:30 |

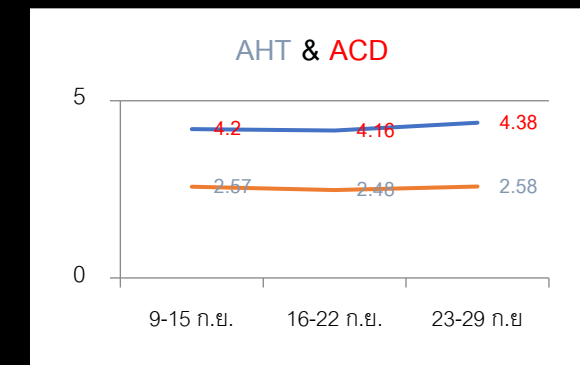
เตชสิทธิ์ เลิศไกร



Event : วันที่ 25 Sick เวลา 09.10-13.30 น. ประสาน
Ch.วิชุดา

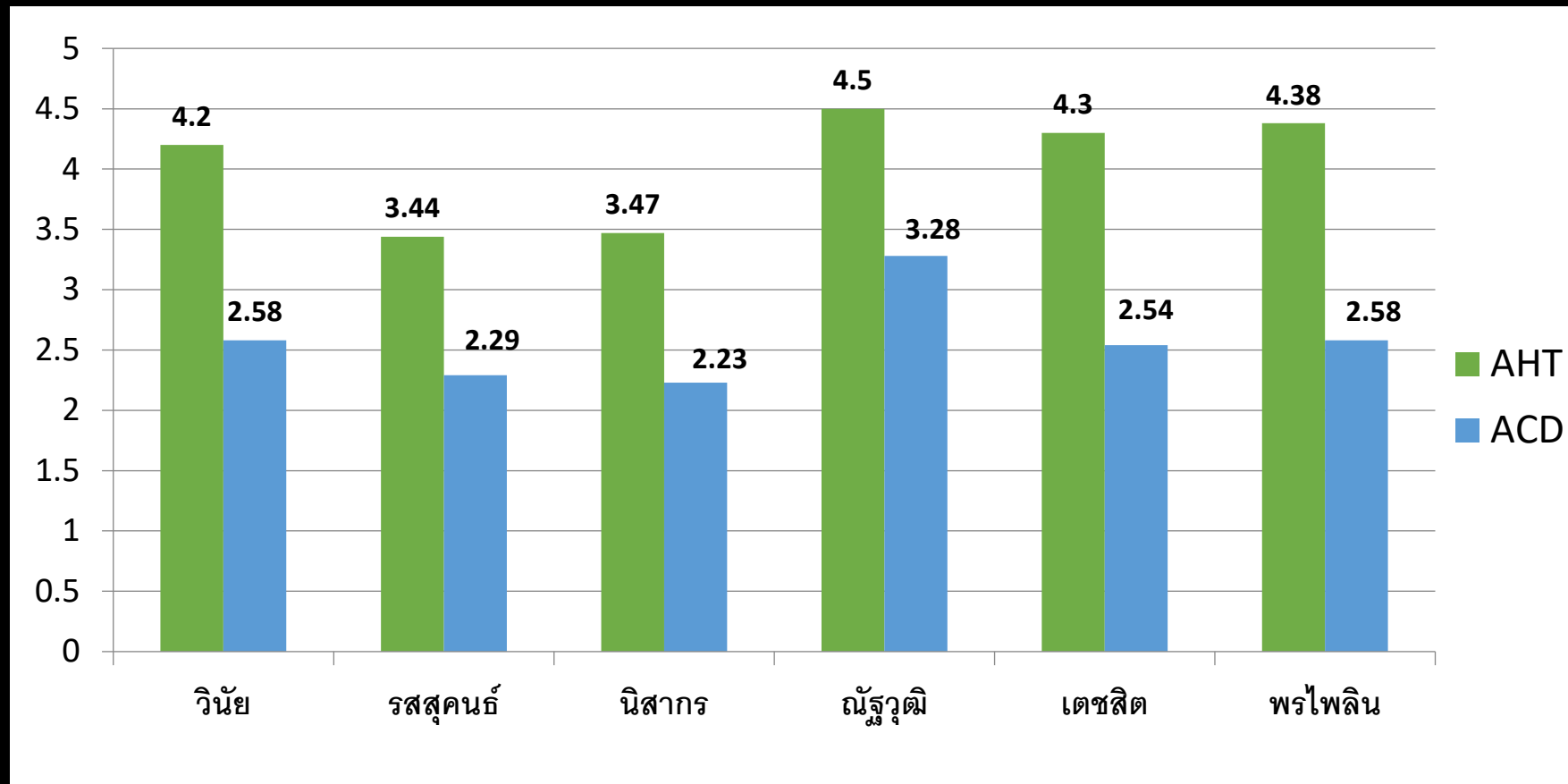
| ลง Schedule 08/07/67 | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 |
|-------------------------|--------------------|------------------|--------------|--------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | 1 ชม. | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | 1 วัน (3), 1.5 ชม. | 1 วัน (10) 1 ชม. | - | - |
| จ้างนอกรอบ | 1 วัน (8) | 1 วัน (15) | 1 วัน (19) | 1 วัน (28) |
| วันทำงาน (วัน) | 6 วัน | 6 วัน | 5 วัน | 5 วัน |
| Log In Late (นาที) | 5 นาที | - | - | 1 นาที |
| Log On Duration | 41:33:22 | 40:09:53 | 32:39:38 | 32:48:51 |
| Handled | 282 | 309 | 259 | 304 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 45 | 51 | 53 | 62 |
| AHT | 0:04:44 | 0:04:20 | 0:04:16 | 0:04:38 |
| ACD (นาที) | 0:03:04 | 0:02:57 | 0:02:48 | 0:02:58 |
| Avg Wrap Time | 0:00:48 | 0:00:34 | 0:00:33 | 0:00:45 |
| Monitor | 75.33 | 75.84 | 76.36 | 76.36 |
| Meeting | - | - | - | 0:19:44 |
| Reason NotSet | 0:00:32 | 0:00:35 | 0:00:31 | 0:00:30 |
| Restroom | 0:03:31 | - | 0:03:40 | - |
| รวม | 0:04:03 | 0:00:35 | 0:04:11 | 0:20:14 |

พรไพลิน เพ็ชรโรจน์

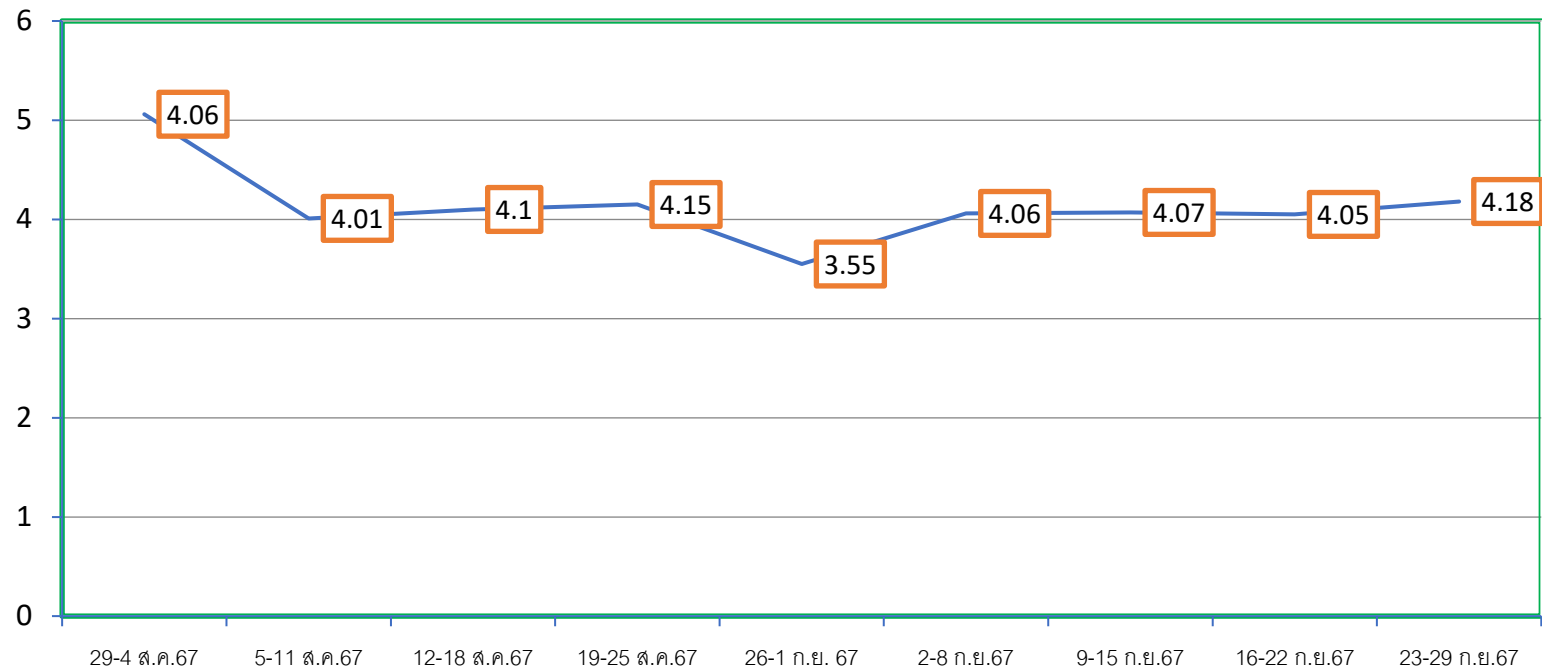


Event :

ค่า AHT - ACD รายบุคคล



ค่า AHT Team



Performance Team

Ch.วิชาดา จิตต์อาจ (Sup.สั่งสรรค์) วันที่ 23-29 กันยายน 2567

| Agent | Handled | Average Handle | Average Monitor | Reason Notset | Not Restroom | Not Meeting | AHT (Minut) | ACD (Minute) | Login Late | Compliment | Warning | Remark |
|---------------------------|---------|----------------|-----------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------------|------------|------------|---------|--------|
| 1.วินัย ตีบสาร | 309 | 63 | 76.9 | 0:00:20 | 0:14:25 | - | 0:04:20 | 0:02:58 | - | - | - | |
| 2.รสสุคนธ์ งามพร้อม | 145 | 21 | 77.5 | 0:00:31 | - | - | 0:03:44 | 0:02:29 | - | - | - | |
| 3.นิสากร ฝ่ายราษฎร์ | 293 | 64 | 81.08 | 0:00:11 | 0:03:37 | - | 0:03:47 | 0:02:23 | 1 | - | - | |
| 4.ณัฐวุฒิ ทิมฤกษ์ | 127 | 21 | 77.37 | 0:00:18 | 0:02:42 | - | 0:04:50 | 0:03:28 | 11 | - | - | |
| 5.เดชสิต เลิศไกร | 223 | 50 | 77.97 | 0:00:30 | - | - | 0:04:30 | 0:02:54 | 1 | - | - | |
| 6.พรไพลิน เพ็ชรโรจน์ | 304 | 62 | 76.36 | 0:00:30 | - | 0:19:44 | 0:04:38 | 0:02:58 | 1 | - | - | |
| Average Team | 1401 | 60/21 | 77.9 | 0:02:20 | 0:20:44 | 0:19:44 | 0:04:18 | 0:02:52 | 14 | - | - | |
| เฉลี่ย Not Meeting Team | | | | | | 0:03:17 | | | | | | |
| เฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย | | | | | | 0:00:03 | | | | | | |

คะแนน Monitor

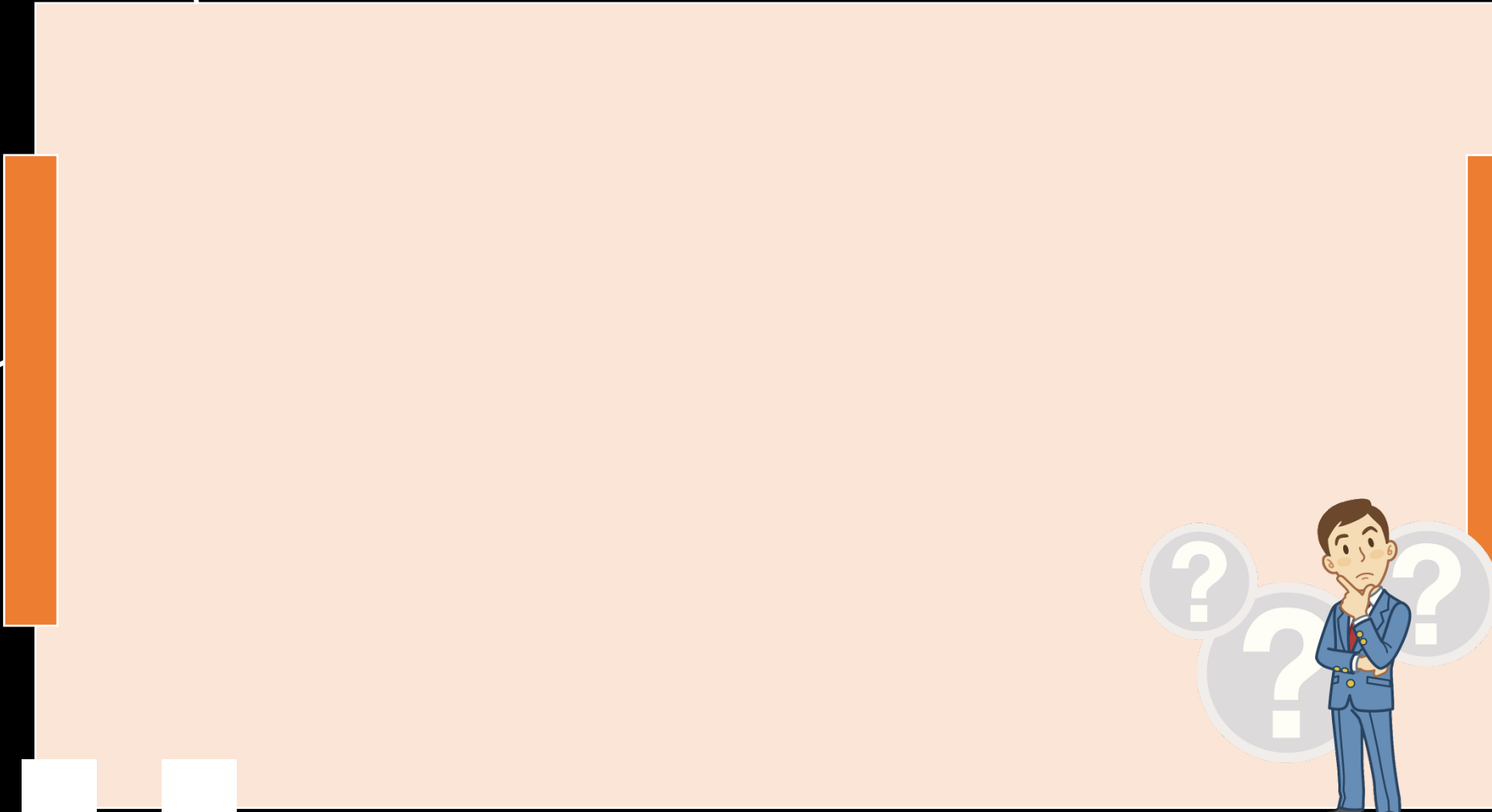
ประจำเดือน ก.ย. 2567

| ลำดับ | ชื่อ | รหัส | ครั้งที่ | | | | | | | | | | | | | | | | รวม |
|-------|--------------------|-------|----------|-------|-------|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----|----|----|----|-------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| 1 | วินัย ตีบสาร | 17046 | 80 | 75 | 74.78 | 80 | 80 | 71.75 | 77 | 78 | 75.75 | 80 | 76 | 74 | | | | | 76.9 |
| 2 | รสสุคนธ์ งามพร้อม | 17027 | 74 | 77 | 74 | 82 | 77.5 | 80 | 75.12 | 78 | 76.5 | 80 | 73.94 | 82 | | | | | 77.5 |
| 3 | นิสากร ฝ่ายราษฎร์ | 17028 | 84.25 | 81 | 76 | 82 | 80.25 | 76 | 84 | 83 | 80.5 | 81 | 82 | 83 | | | | | 81.08 |
| 4 | ณัฐวุฒิ ทิมฤกษ์ | 17017 | 73 | 71.56 | 81.5 | 78 | 76 | 78 | 80 | 81 | 80 | 75 | 77 | | | | | | 77.37 |
| 5 | เดชสิต เลิศไกร | 17053 | 79 | 82 | 71.76 | 82 | 78 | 80 | 83 | 80 | 77.75 | 61.05 | 78 | 80 | 81 | | | | 77.97 |
| 6. | พรไพลิน เพ็ชรโรจน์ | 17077 | 75 | 76 | 75 | 74 | 78.25 | 77 | 75.25 | 76.25 | 76 | 80.25 | 77 | 74 | 77 | 78 | | | 76.36 |
| AVG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 77.9 |

คะแนน Monitor พนักงานคะแนนต่ำกว่า 70 ประจำเดือน ก.ย. 2567

| ชื่อ - สกุล | 2-8 ก.ย.67 | 9-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 | | หมายเหตุ |
|----------------------|------------|-------------|--------------|--------------|--|---|
| 1.วินัย ตีบสาร | - | - | - | - | | |
| 2.จตุศุคนธ์ งามพร้อม | - | - | - | - | | |
| 3.นิสากร ฝ่ายราษฎร์ | - | - | - | - | | |
| 4.ณัฐวุฒิ ทิมฤกษ์ | - | - | - | - | | |
| 5.เตชสิต เลิศไกร | - | - | - | 61.05 | | น้ำเสียงค่อนข้างห้วน ตอบไม่ต่อเนื่อง การพูดรวบคำบ่อย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการกับลูกค้า ไม่สอบถามชื่อผู้สนทนา ขาดความรอบคอบในการ scope คำถาม บันทึกงานไม่ครบถ้วนตามที่ลูกค้าแจ้ง |
| 6.พรไพลิน เพ็ชรโรจน์ | - | - | - | - | | |

Coaching คะแนน ต่ำกว่า 70



วิธีการสังเกตบิลหน้าระบบ CIP+ กรณีหมายเลขของลูกค้าระบบบิล NT1 เป็นคนจัดทำ LATE

| ค้นหา | |
|----------------------------------|--|
| รหัสบัญชีลูกค้า (CA) | CA-640428-0000654 |
| ชื่อบัญชีลูกค้า (CA) | ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| ประเภทลูกค้า | Transfer bill to NT1 |
| รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA) | 104533329109 Debt Status |
| BA Status | Active |
| BA Status Date | 27/06/2566 |
| Primary Service | 7727J2038 |
| ชื่อบัญชีใบแจ้งหนี้ (BA) | สำนักงานส่งเสริมการเจริญรุ่งเรืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี) |
| ชื่อใบกำกับภาษี | สำนักงานส่งเสริมการเจริญรุ่งเรืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี (ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี) |
| ที่อยู่แสดงบนใบกำกับภาษี | *** ตระก/ซอย4 ถนนลาดใหม่ ตำบลลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 |
| ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งหนี้ | - ตระก/ซอย4 ถนนลาดใหม่ ตำบลลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 |
| ที่อยู่จัดส่ง | - ห้องสมุดประชาชนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตระก/ซอย4 ถนนลาดใหม่ ตำบลลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 |
| SBU Owning Account | - |
| SBU Paying Account | - |
| GOV Code | - |
| รอนบิล | P15 |
| Billing Driver | AC |
| วิธีการชำระเงิน | Cash |
| VAT | 7% |
| Credit Limit (Asset) | ติด |
| วงเงินที่ได้รับ/ใช้ไป/คงเหลือ | |
| ข้อมูลประกอบรายการ (ณ 20/6/2566) | |

Home CIP **NT-1** Special Bill TT&T True

t CIP+

ค้นหาจาก เลขหมายบริการ

ข้อมูล 7727J2038

ค้นหา

ชำระเงิน (ชม.)
บริการสนับสนุนเพื่อสนับสนุนธุรกิจและลูกค้า 2 (ชม.)

ค้นหาจาก เลขหมายบริการ

ข้อมูล 7727J2038

ค้นหา

ข้อมูลจาก NT-1

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------------|
| รหัสบัญชีลูกค้า(CA) | 11132182 | หมายเลขบริการ | 7727J2038 |
| ชื่อบัญชีลูกค้า(CA) | สำนักงานส่งเสริมการเจริญรุ่งเรืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี | วันที่ Active - Inactive เลขหมาย | 01/07/2566 - * |
| รหัสบัญชีใบแจ้งหนี้(BA) | 701034221 Debt Status | สถานะบริการ | Active |
| BA Status | Active | ประเภทบริการ | Fiber2U (CORPORATE) |
| ที่อยู่จัดส่งใบแจ้งหนี้ | 261/21 หมู่ 4 ต.มะขามเตี้ย อ.เมืองสุราษฎร์ธานี จ.สุราษฎร์ธานี | ประเภทลูกค้า | Business |
| ที่อยู่จัดส่ง | อาคารห้องสมุดประชาชน หมู่ ๓ ตลาด อ.เมืองสุราษฎร์ธานี จ.สุราษฎร์ธานี | Home Location | ศูนย์บริการ NT สุราษฎร์ธานี 2 (C857) |
| วิธีการชำระเงิน | Cash | Service Location | ศูนย์บริการ NT สุราษฎร์ธานี 2 (C857) |
| Subscriber ID | 3804170 | สิทธิ์พิเศษ | - |

Invoice List: Invoice เฉพาะที่หนี้ค้างเท่านั้น

| Invoice No. | เดือนปี | วันจัดภาษี | Due Date | รวมค่าใช้บริการ | ประเภทหนี้ | ประเภท VAT | Amount | VAT | ค้างชำระ |
|----------------------|------------|------------|------------|-----------------------|------------|------------|-----------|----------|-------------------|
| 344268967 | ม.ค. 2567 | 01/02/2567 | 21/02/2567 | 01/01/2567-31/01/2567 | Normal | 7% | 78,028.04 | 5,461.96 | 83,490.00 |
| 345159258 | ก.พ. 2567 | 01/03/2567 | 21/03/2567 | 01/02/2567-29/02/2567 | Normal | 7% | 78,028.04 | 5,461.96 | 83,490.00 |
| 346079371 | มี.ค. 2567 | 01/04/2567 | 21/04/2567 | 01/03/2567-31/03/2567 | Normal | 7% | 78,028.04 | 5,461.96 | 83,490.00 |
| รวมค้างชำระ : | 3 | | | | | | | | 260,470.00 |

เงินประกัน

มีการยกเลิกการเรียกเก็บ
ตั้งแต่วันที่ 17/11/2544

เกร็ดความรู้
จากคุณสุนิสา ฝ่ายบัญชี
ศูนย์บริการสาขามินบุรี

เรื่องเงินประกัน



**THANK
YOU**