

Presentation Team Ch.Oithip Chalermchai

Week 23 – 29 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

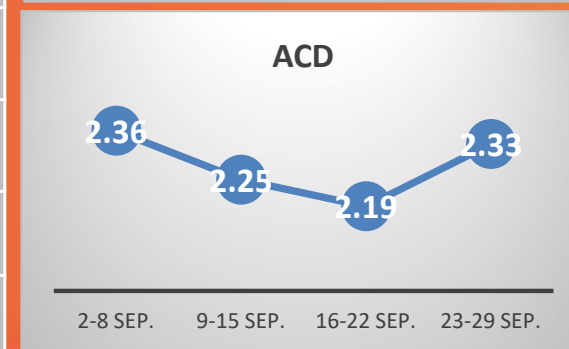
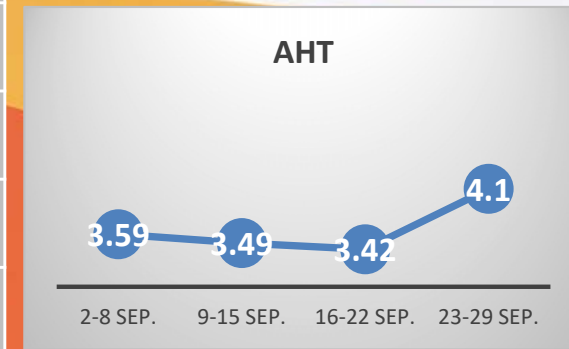
แนวทางปฏิบัติ	การประเมินผล
สร้างทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรเพื่อนำไปสู่การเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และตั้งใจปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับองค์กรเพื่อลดปัญหาในการทำงาน	ประเมินจากผลจากการปฏิบัติงานและการให้ความร่วมมือในการในเรื่องต่างๆที่บริษัทประชาสัมพันธ์
ฟังไฟล์เสียงของน้องในทีมเพื่อหาข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข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

ปิยะพงษ์ จ้อยบัณฑิต	week	week	week	week
17019	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)	(23 – 29 Sep.)
Log late	24 นาที	4 นาที	-	4 นาที
SL	-	-	1 วัน	-
OT	-	-	-	-
Late	14 นาที	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	2 วัน	2 วัน , 2 ชม.	1 วัน	1 วัน , 4 ชม.
Handled	167	215	200	250
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	42	58	51	58
Logon Duration	26:06:27	24:07:00	25:44:13	28:38:48
ACD	0:02:36	0:02:25	0:02:19	0:02:33
AHT	0:03:59	0:03:49	0:03:42	0:04:10
Reason Not Set	0:00:26	0:00:11	0:00:09	0:00:20
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:08:42	0:02:29	0:08:14	0:12:03
รวม	0:09:08	0:02:40	0:08:23	0:12:23



B

76.47



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 5 วัน
 - ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น.

กุมรินทร์ โนรี	week	week	week	week
17024	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)	(23 – 29 Sep.)
Log late	5 นาที	2 นาที	2 นาที	2 นาที
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	2 วัน	2 วัน	3 วัน , 3 ชม.	1 วัน
จ้าง	-	-	-	-
Handled	386	406	489	360
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	48	51	52	53
Logon Duration	52:13:10	52:15:40	61:14:16	44:33:12
ACD	0:02:30	0:02:28	0:02:35	0:02:46
AHT	0:03:43	0:03:41	0:03:53	0:04:14
Reason Not Set	0:00:22	0:00:30	0:00:29	0:00:24
Meeting	0:12:22	0:05:45	-	-
Restroom	0:08:15	0:06:39	-	0:11:48
รวม	0:20:59	0:12:54	0:00:29	0:12:12



B

77.88

AHT



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

ACD



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

- ปฏิบัติงานกะ 06.00 – 14.00 น., 14.00 – 21.30 น.
- Sick จำนวน 1 ชม. เนื่องจากปวดท้องประจำเดือน

วิภากร พึ่งพัก	week	week	week	week
17045	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)	(23 – 29 Sep.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	7 ชม.	9.5 ชม.	2 ชม.	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	4 ชม.	-	-
Handled	429	436	355	378
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	61	65	56	63
Logon Duration	46:07:21	44:41:59	41:06:14	39:14:02
ACD	0:02:03	0:02:06	0:02:13	0:02:14
AHT	0:03:12	0:03:18	0:03:25	0:03:30
Reason Not Set	0:01:16	0:00:38	0:00:44	0:00:30
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:02:49	0:02:13	0:01:52	0:02:09
รวม	0:04:05	0:02:51	0:02:36	0:02:39



B+

80.7

AHT



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

ACD



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

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

วันแรม ขุนอินทร์	week	week	week	week
17067	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)	(23 – 29 Sep.)
Log late	1 นาที	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	2.5 ชม.	1 ชม.	2.5 ชม.	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	2 ชม.	0.5 ชม.	-	-
จ้าง	-	-	2 วัน	-
Handled	101	136	100	125
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	15	22	23	21
Logon Duration	44:34:43	41:40:32	29:05:17	39:59:26
ACD	0:02:14	0:01:56	0:02:23	0:02:08
AHT	0:03:01	0:02:36	0:03:25	0:03:02
Reason Not Set	0:00:37	0:00:22	0:00:16	0:00:25
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:03:25	-	0:04:00	0:03:55
รวม	0:04:02	0:00:22	0:04:16	0:04:20



B

78.01

AHT



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

ACD



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

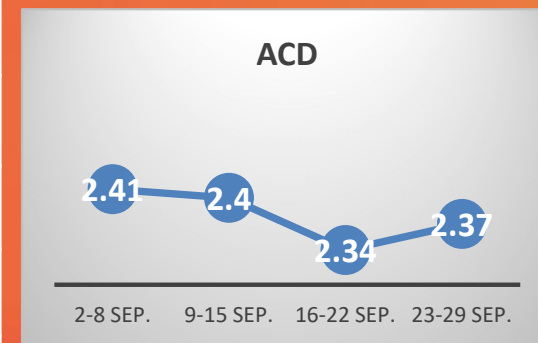
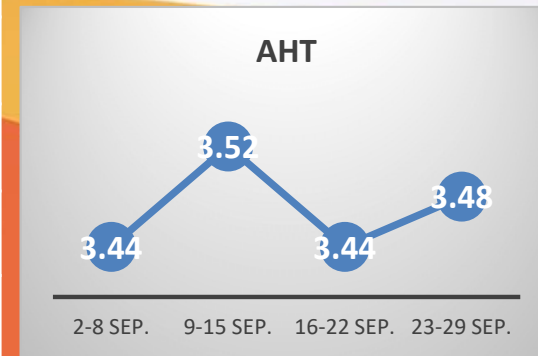
- ปฏิบัติงานกะ 21.30 – 06.00 น.

ดัชนีชี้วัด ประสิทธิภาพ	week	week	week	week
17087	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)	(23 – 29 Sep.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	1 ชม.	-	-
จ้าง	3 วัน , 4 ชม.	2 วัน , 8 ชม.	2 วัน	2 วัน
Handled	139	159	248	210
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	63	55	62	64
Logon Duration	14:56:40	19:12:06	26:11:48	21:55:55
ACD	0:02:41	0:02:40	0:02:34	0:02:37
AHT	0:03:44	0:03:52	0:03:44	0:03:48
Reason Not Set	0:00:08	0:00:18	0:00:14	0:00:12
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:01:53	-	0:01:56	-
รวม	0:02:01	0:00:18	0:02:10	0:00:12



B

78.4



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 4 วัน

- ปฏิบัติงานกะ 8.00-16.00 น.
- Sick จำนวน 4 ชม. เนื่องจากโรคประจำตัว

โยธิตา ทัพเจริญ	week	week	week	week
17120	(2 – 8 Sep.)	(9 – 15 Sep.)	(16 – 22 Sep.)	(23 – 29 Sep.)
Log late	-	3 นาที	-	-
SL	-	-	BL รับประทาน	-
OT	1 ชม.	-	-	3 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	1 วัน	1 วัน	-
Handled	256	244	194	323
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	42	50	50	50
Logon Duration	40:02:49	32:39:10	25:59:27	42:08:08
ACD	0:03:50	0:04:04	0:03:31	0:04:14
AHT	0:04:26	0:04:42	0:04:10	0:05:11
Reason Not Set	0:00:18	0:00:19	0:00:20	0:00:32
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	-	0:02:02
รวม	0:00:18	0:00:19	0:00:20	0:02:34



C+

74.13

AHT



2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

ACD



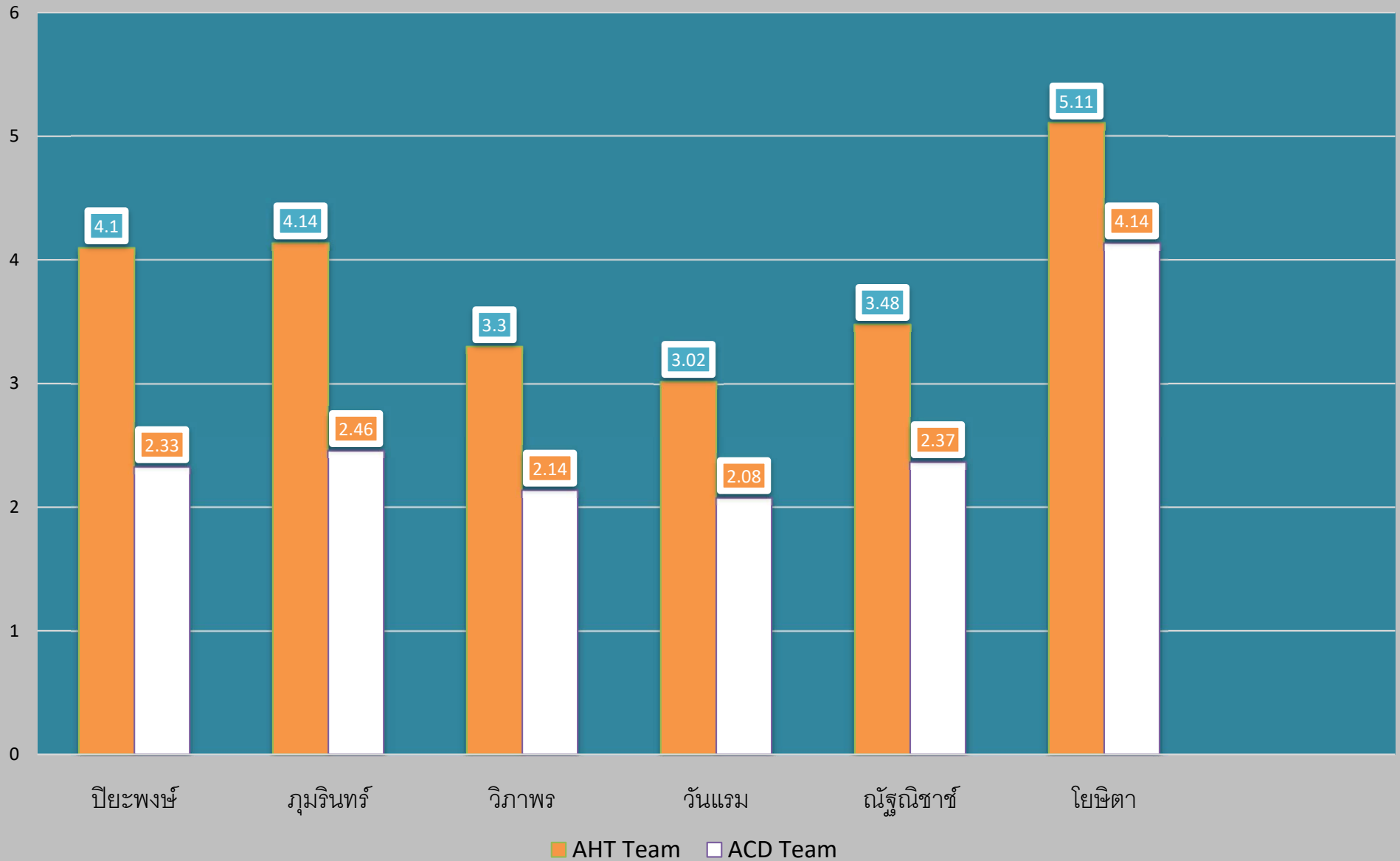
2-8 SEP. 9-15 SEP. 16-22 SEP. 23-29 SEP.

หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

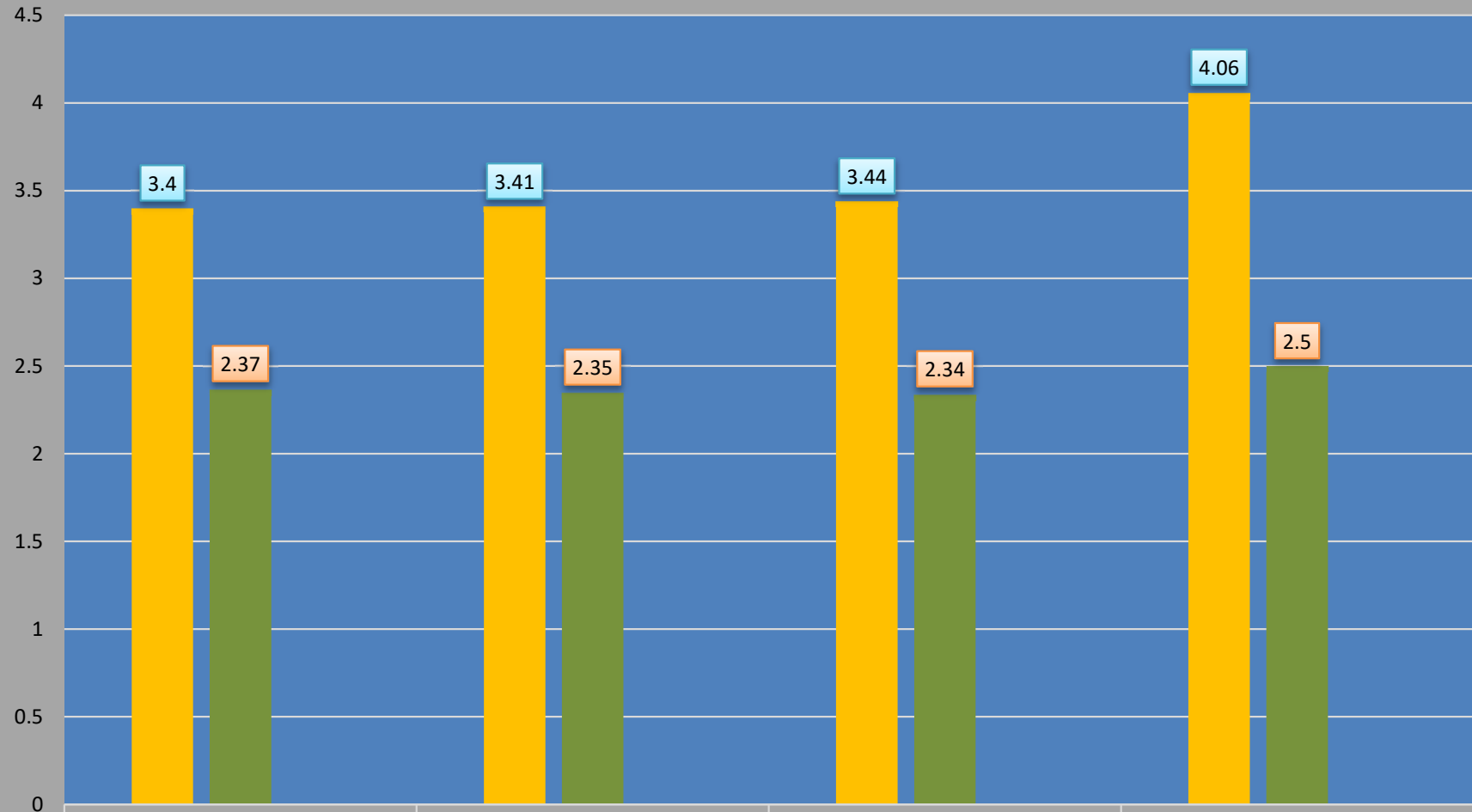
- ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น.

AHT, ACD Team

AHT , ACD



Avr. AHT, ACD Team



■ AHT Team	3.4	3.41	3.44	4.06
■ ACD Team	2.37	2.35	2.34	2.5
■				

■ 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	-	-	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	82	77	74						76.47
2	ภุมรินทร์ โนรี	17024	B	73	80	79	79	78.93	82	81	78	66.26	81	73.43	83								77.88
3	วิภาพร พึ่งพัก	17045	B	78	80	83.5	80	80.5	80	80	82	80.5	83	81	80								80.7
4	วันแรม ขุนอินทร์	17067	B	71	82	76.75	80	74	77.25	82	78	76.13	82	75	82								78.01
5	ณัฐนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	17087	B	80	79.5	75	80	79.13	76	74	80	80	81.25	76	80								78.4
6	โยษิตา ทัพเจริญ	17120	B	80	74	76	78	71.56	78	74.12	65.43	67.56	72	75	78								74.13
																							77.57

ล่าสุดวันที่ 30/09/67 : 17.50 น.

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เกลิมชัย (Sup. สังสรรค์) 23 – 29 September. 2024)

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เกลิมชัย (Sup. สังกะสี) 23 – 29 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	250	58	76.47	0:00:20	0:12:03	0:00:00	0:04:10	0:02:33	4	-	-	-
2. ภูมรินทร์ โนรี	360	53	77.88	0:00:24	0:11:48	0:00:00	0:04:14	0:02:46	2	-	-	-
3. วิภาพร ฟิ่งพัก	378	63	80.7	0:00:30	0:02:09	0:00:00	0:03:30	0:02:14	-	-	-	-
4. วันแรม ขุนอินทร์	125	21	78.01	0:00:25	0:03:55	0:00:00	0:03:02	0:02:08	-	-	-	-
5. ณัฐนิชาห์ เตชะประเสริฐพร	210	64	78.4	0:00:12	0:00:00	0:00:00	0:03:48	0:02:37	-	-	-	-
6. โยธิตา ทัพเจริญ	323	50	74.13	0:00:32	0:02:02	0:00:00	0:05:11	0:04:14	-	-	-	-
Average Team	1,646	58/21	77.57	0:02:23	0:31:57	0:00:00	0:04:06	0:02:50	6	-	-	-
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00						

ตัวอย่างเคส

NT eService ทำอะไรได้บ้าง



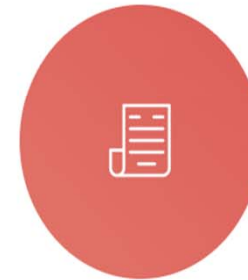
ชำระค่าบริการ
ทั้งแบบบุคคลและนิติบุคคล



ดูข้อมูลการใช้งาน



เปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อ
{ที่อยู่จัดส่งบิล, เบอร์ติดต่อ, อีเมล}



ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
อิเล็กทรอนิกส์



THANK YOU
CH.OITHIP CHALERMCHAI