




# Presentation



วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



# Supervisor

นาย สันสรรค์ สายแก้ว

Skill Multi



# Under Ch.Benjamas



Ch.เบญจมาศ คลั่งวิจิตร



สุธาทีนีย์ ชัยชนะ



วินัส แจ่มจรัส



ศุภลักษณ์ คำมูล



บัณฑิต นันทา



ศรารุธ โอภาสกิจ



ธนทัต แสงประเสริฐ





# Performance Team Ch.Benjamas



| Name              | วันที่ 06/01/68-12/01/68 |                 |           |               |          | วันที่ 13/01/68-19/01/68 |                 |           |               |          |
|-------------------|--------------------------|-----------------|-----------|---------------|----------|--------------------------|-----------------|-----------|---------------|----------|
|                   | Handled                  | Log On Duration | Not ready |               |          | Handled                  | Log On Duration | Not ready |               |          |
|                   |                          |                 | Meeting   | Reason NotSet | Restroom |                          |                 | Meeting   | Reason NotSet | Restroom |
| สุราทินี ชัยชนะ   | -                        | -               | -         | -             | -        | 315                      | 42:09:44        | -         | 0:00:19       | 0:05:07  |
| วีณัส แจ่มจรัส    | 259                      | 36:13:39        | -         | 0:00:16       | 0:02:12  | 302                      | 41:14:58        | -         | 0:00:18       | 0:06:27  |
| ศุภลักษณ์ คำมูล   | 481                      | 71:38:45        | -         | 0:00:31       | 0:01:53  | 590                      | 78:27:25        | 0:05:54   | 0:00:33       | 0:03:01  |
| บัณฑิต นันทา      | 296                      | 39:03:49        | -         | 0:00:13       | -        | 331                      | 39:44:11        | -         | 0:00:06       | -        |
| ศราวุธ โอภาสกิจ   | 346                      | 45:09:25        | -         | 0:00:16       | 0:09:40  | 364                      | 40:50:18        | 0:01:18   | 0:00:19       | -        |
| ธนทัต แสงประเสริฐ | 259                      | 41:19:49        | 1:11:18   | 0:00:36       | 0:01:53  | 267                      | 40:16:33        | 1:49:44   | 0:00:27       | -        |





# Performance Team Ch.Benjamas



| Name              | วันที่ 06/01/68-12/01/68 |                    |                   |     |       |    |       |                   | วันที่ 13/01/68-19/01/68 |                    |                   |     |    |    |    |                   |
|-------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|-----|-------|----|-------|-------------------|--------------------------|--------------------|-------------------|-----|----|----|----|-------------------|
|                   | มาทำงาน/<br>Brief        | จ้าง<br>นอก<br>รอบ | รับ<br>นอก<br>รอบ | VAC | SL    | BL | AB    | Log<br>in<br>late | มาทำงาน/<br>Brief        | จ้าง<br>นอก<br>รอบ | รับ<br>นอก<br>รอบ | VAC | SL | BL | AB | Log<br>in<br>late |
| สุรธานี ชัยชนะ    | 0                        | 2 วัน              | -                 | -   | 3 วัน | -  | 1 วัน | -                 | 6                        | 1 วัน              | -                 | -   | -  | -  | -  | -                 |
| วีนิส แจ่มจรัส    | 5                        | 1 วัน              | -                 | -   | -     | -  | -     | -                 | 6                        | -                  | -                 | -   | -  | -  | -  | 1 นาที            |
| ศุภลักษณ์ คำมูล   | 6                        | 1 วัน              | 5 วัน<br>4 ชม.    | -   | -     | -  | -     | 2 นาที            | 6                        | 1 วัน              | 5 วัน             | -   | -  | -  | -  | 2 นาที            |
| บัณฑิต นันทา      | 6                        | 1 ชม.              | -                 | -   | -     | -  | -     | -                 | 6                        | -                  | -                 | -   | -  | -  | -  | -                 |
| ศราวุธ โอภาสกิจ   | 6                        | 2 ชม.              | -                 | -   | -     | -  | -     | 1 นาที            | 6                        | -                  | -                 | -   | -  | -  | -  | -                 |
| ธนทัต แสงประเสริฐ | 6                        | -                  | -                 | -   | -     | -  | -     | -                 | 6                        | -                  | -                 | -   | -  | -  | -  | -                 |



# SUTATINEE CHAICHANA

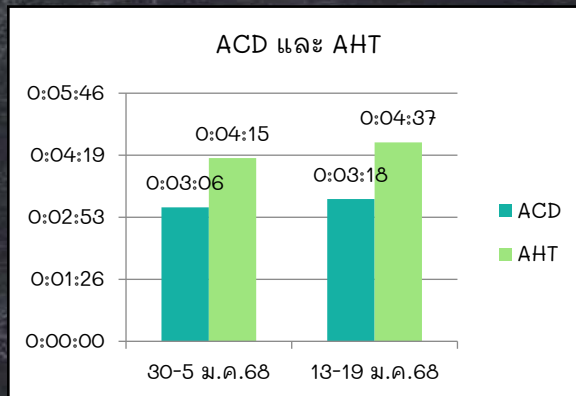


Monitor

80.04

**หมายเหตุ :**

- Not Restroom วันที่ 13/01/68 จำนวน 05:07 นาที



| สถิตินี้ ชัยชนะ     | 6-12 ม.ค.68    | 13-19 ม.ค.68   |
|---------------------|----------------|----------------|
| จำนวนวันทำงาน/Brief | 0              | 6              |
| จ้างนอกรอบ          | 2 วัน          | 1 วัน          |
| รับนอกรอบ           | -              | -              |
| SL                  | 3 วัน          | -              |
| AB                  | 1 วัน          | -              |
| BL                  | -              | -              |
| VAC                 | -              | -              |
| มาสาย               | -              | -              |
| Log in Late         | -              | -              |
| OT                  | -              | 9.5 ชม.        |
| Shortcall Time      | -              | -              |
| Logon Duration      | -              | 42:09:44       |
| Handled             | -              | 315            |
| ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย   | -              | 49             |
| ACD                 | -              | 0:03:18        |
| AHT                 | -              | 0:04:37        |
| Meeting             | -              | -              |
| ReasonNotSet        | -              | 0:00:19        |
| Restroom            | -              | 0:05:07        |
| <b>Summary</b>      | <b>0:00:00</b> | <b>0:05:26</b> |

# VENUS JAMJUMRUS

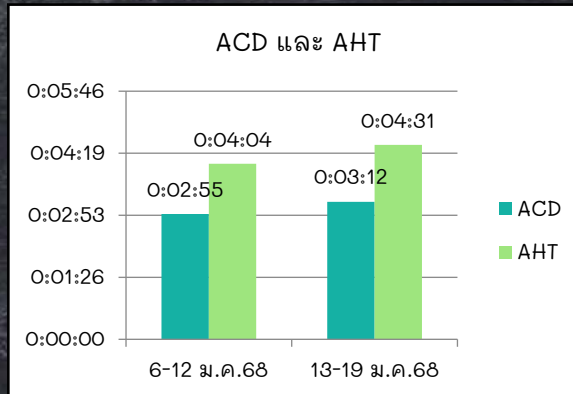


Monitor

80.26

หมายเหตุ : Login Late วันที่ 18/01/68 จำนวน 1 นาที (เลื่อนเบรคและจำเวลาเบรคผิด)

- Not Restroom วันที่ 13/01/68 จำนวน 03:10 นาที, วันที่ 14/01/68 จำนวน 03:17 นาที



| วินัส แจ่มจรัส      | 6-12 ม.ค.68    | 13-19 ม.ค.68   |
|---------------------|----------------|----------------|
| จำนวนวันทำงาน/Brief | 5              | 6              |
| จ้างนอกรอบ          | 1 วัน          | -              |
| รับนอกรอบ           | -              | -              |
| SL                  | -              | -              |
| AB                  | -              | -              |
| BL                  | -              | -              |
| VAC                 | -              | -              |
| มาสาย               | -              | -              |
| Log in Late         | -              | -              |
| OT                  | 3.5 ชม.        | 2 ชม.          |
| Shortcall Time      | -              | -              |
| Logon Duration      | 36:13:39       | 41:14:58       |
| Handled             | 259            | 302            |
| ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย   | 46             | 48             |
| ACD                 | 0:02:55        | 0:03:12        |
| AHT                 | 0:04:04        | 0:04:31        |
| Meeting             | -              | -              |
| ReasonNotSet        | 0:00:16        | 0:00:18        |
| Restroom            | 0:02:12        | 0:06:27        |
| <b>Summary</b>      | <b>0:02:28</b> | <b>0:06:45</b> |

# SUPALUK KHAMMOON

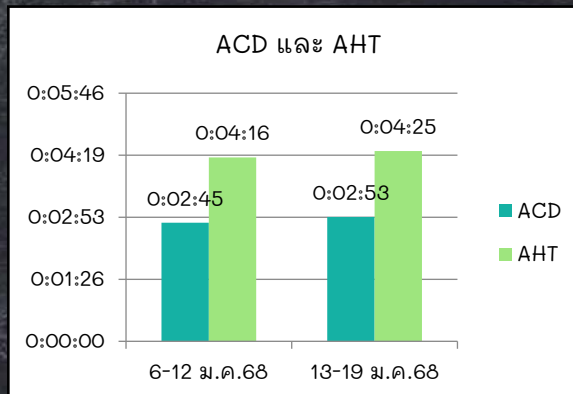


Monitor

76.84

หมายเหตุ : Login Late วันที่ 13/01/68 จำนวน 1 นาที (มาร้านเวลา  
ปรับบัดิองานพอดี), วันที่ 15/01/38 จำนวน 1 นาที (WDE พมฺุขโหลด)

- Not Meeting วันที่ 14/01/68 จำนวน 05:54 นาที
- Not Restroom วันที่ 13/01/68 จำนวน 03:01 นาที



| ศุภลักษณะ คํามูล    | 6-12 ม.ค.68    | 13-19 ม.ค.68   |
|---------------------|----------------|----------------|
| จำนวนวันทำงาน/Brief | 6              | 6              |
| จ้างนอกรอบ          | 1 วัน          | 1 วัน          |
| รับนอกรอบ           | 5 วัน 4 ชม.    | 5 วัน          |
| SL                  | -              | -              |
| AB                  | -              | -              |
| BL                  | -              | -              |
| VAC                 | -              | -              |
| มาสาย               | -              | -              |
| Log in Late         | 2 นาที         | -              |
| OT                  | 2.5 ชม.        | -              |
| Shortcall Time      | -              | -              |
| Logon Duration      | 71:38:45       | 78:27:25       |
| Handled             | 481            | 590            |
| ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย   | 44             | 49             |
| ACD                 | 0:02:45        | 0:02:53        |
| AHT                 | 0:04:16        | 0:04:25        |
| Meeting             | -              | 0:05:54        |
| ReasonNotSet        | 0:00:31        | 0:00:33        |
| Restroom            | 0:01:53        | 0:03:01        |
| <b>Summary</b>      | <b>0:02:24</b> | <b>0:09:28</b> |



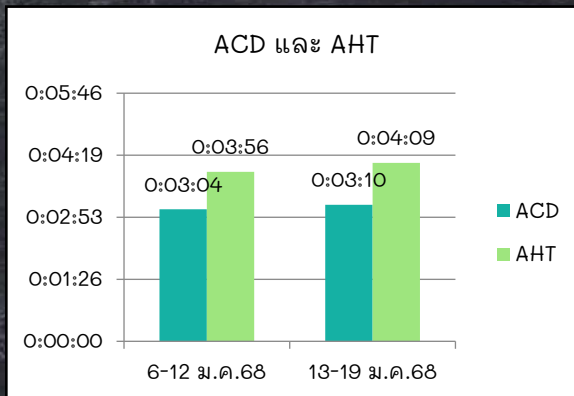
# BANDIT NANTHA



Monitor

72.09

หมายเหตุ :



| บันทึก นันทา        | 6-12 ม.ค.68    | 13-19 ม.ค.68   |
|---------------------|----------------|----------------|
| จำนวนวันทำงาน/Brief | 6              | 6              |
| จ้างนอกรอบ          | 1 ชม.          | -              |
| รับนอกรอบ           | -              | -              |
| SL                  | -              | -              |
| AB                  | -              | -              |
| BL                  | -              | -              |
| VAC                 | -              | -              |
| มาสาย               | -              | -              |
| Log in Late         | -              | -              |
| OT                  | 0.5 ชม.        | 0.5 ชม.        |
| Shortcall Time      | -              | -              |
| Logon Duration      | 39:03:49       | 39:44:11       |
| Handled             | 296            | 331            |
| ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย   | 49             | 54             |
| ACD                 | 0:03:04        | 0:03:10        |
| AHT                 | 0:03:56        | 0:04:09        |
| Meeting             | -              | -              |
| ReasonNotSet        | 0:00:13        | 0:00:06        |
| Restroom            | -              | -              |
| <b>Summary</b>      | <b>0:00:13</b> | <b>0:00:06</b> |

# SARAWUT OPASKIT

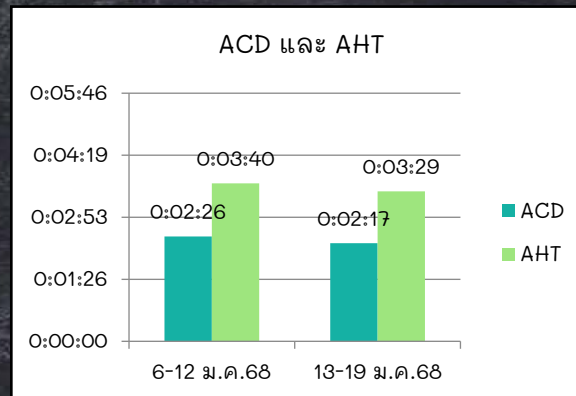


Monitor

78.09

**หมายเหตุ :**

- Not Meeting วันที่ 15/01/68 จำนวน 01:18 นาที



| ศรารุท โอภาสกิจ     | 6-12 ม.ค.68    | 13-19 ม.ค.68   |
|---------------------|----------------|----------------|
| จำนวนวันทำงาน/Brief | 6              | 6              |
| จ้างนอกรอบ          | 2 ชม.          | -              |
| รับนอกรอบ           | -              | -              |
| SL                  | -              | -              |
| AB                  | -              | -              |
| BL                  | -              | -              |
| VAC                 | -              | -              |
| มาสาย               | -              | -              |
| Log in Late         | 1 นาที         | -              |
| OT                  | 8 ชม.          | 1.5 ชม.        |
| Shortcall Time      | -              | -              |
| Logon Duration      | 45:09:25       | 40:50:18       |
| Handled             | 346            | 364            |
| ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย   | 50             | 58             |
| ACD                 | 0:02:26        | 0:02:17        |
| AHT                 | 0:03:40        | 0:03:29        |
| Meeting             | -              | 0:01:18        |
| ReasonNotSet        | 0:00:16        | 0:00:19        |
| Restroom            | 0:09:40        | -              |
| <b>Summary</b>      | <b>0:09:56</b> | <b>0:01:37</b> |

# THANATHUT SANGPRASERT

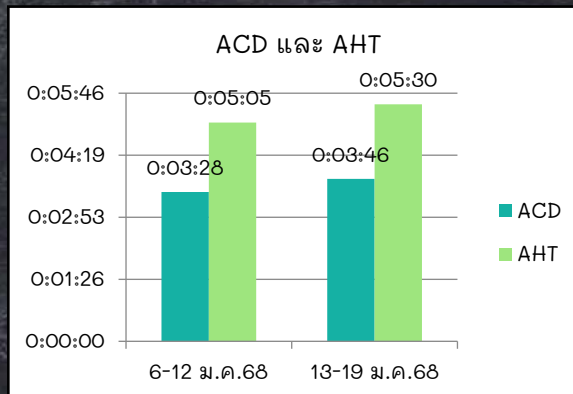


Monitor

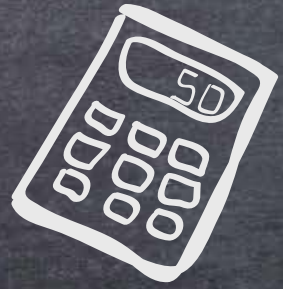
65.03

## หมายเหตุ :

- Not Meeting วันที่ 13/01/68 จำนวน 28:55 นาที, วันที่ 14/01/68 จำนวน 21:56 นาที, วันที่ 15/01/68 จำนวน 31:44 นาที, วันที่ 16/01/68 จำนวน 05:03 นาที, วันที่ 17/01/68 จำนวน 22:06 นาที



| เกณฑ์ แสงประเสริฐ   | 6-12 ม.ค.68    | 13-19 ม.ค.68   |
|---------------------|----------------|----------------|
| จำนวนวันทำงาน/Brief | 6              | 6              |
| จ้างนอกรอบ          | -              | -              |
| รับนอกรอบ           | -              | -              |
| SL                  | -              | -              |
| AB                  | -              | -              |
| BL                  | -              | -              |
| VAC                 | -              | -              |
| มาสาย               | -              | -              |
| Log in Late         | -              | -              |
| OT                  | 2 ชม.          | 1 ชม.          |
| Shortcall Time      | -              | -              |
| Logon Duration      | 41:19:49       | 40:16:33       |
| Handled             | 259            | 267            |
| ค่าเฉลี่ยจำนวนสาย   | 41             | 43             |
| ACD                 | 0:03:28        | 0:03:46        |
| AHT                 | 0:05:05        | 0:05:30        |
| Meeting             | 1:11:18        | 1:49:44        |
| ReasonNotSet        | 0:00:36        | 0:00:27        |
| Restroom            | 0:01:53        | -              |
| <b>Summary</b>      | <b>1:13:47</b> | <b>1:50:11</b> |



# Performance Team 13-19 มกราคม 2568

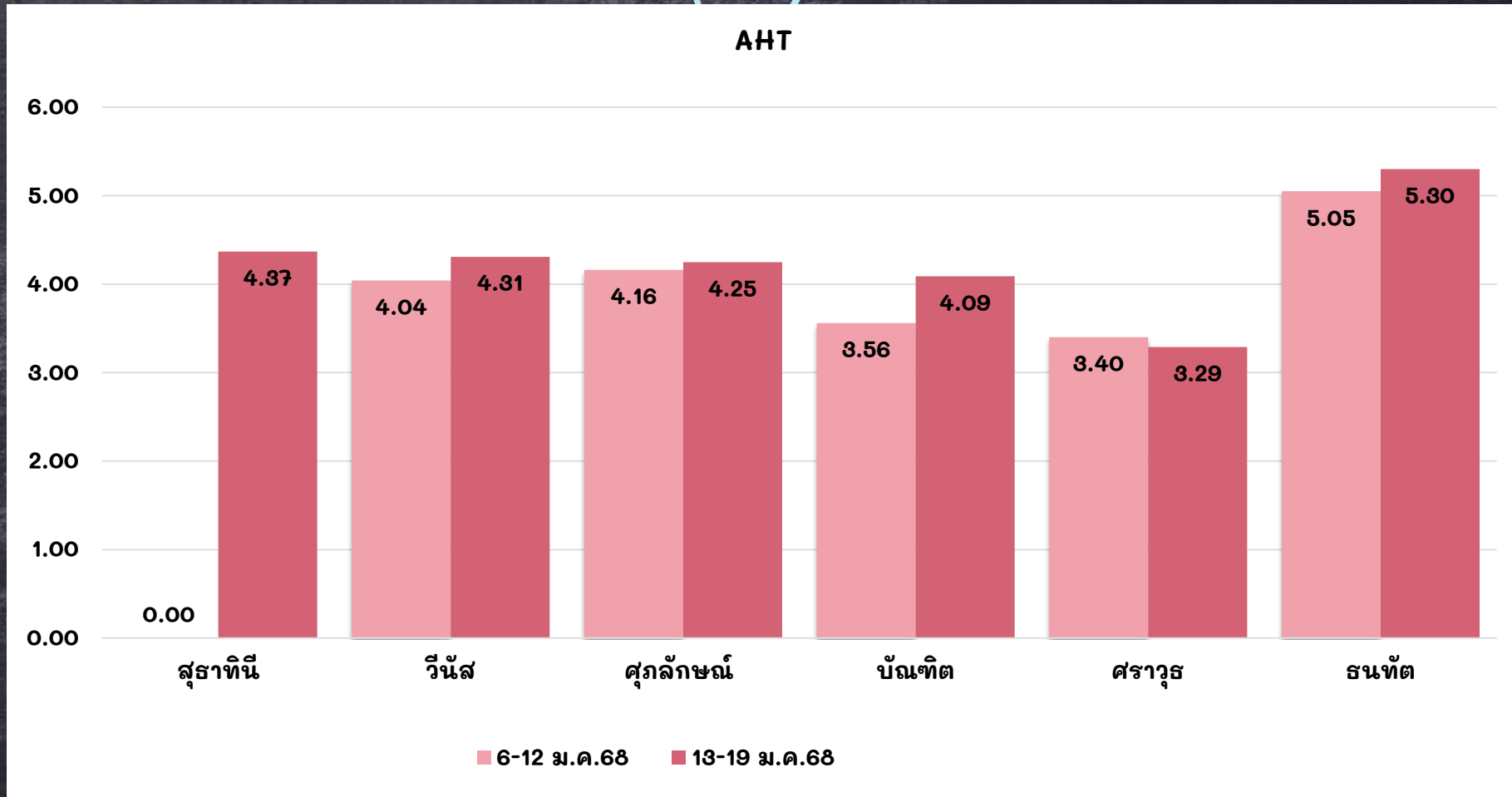
## Chief เบญจมาศ คลั่งวิจิตร (Sup.สังสรรค์)



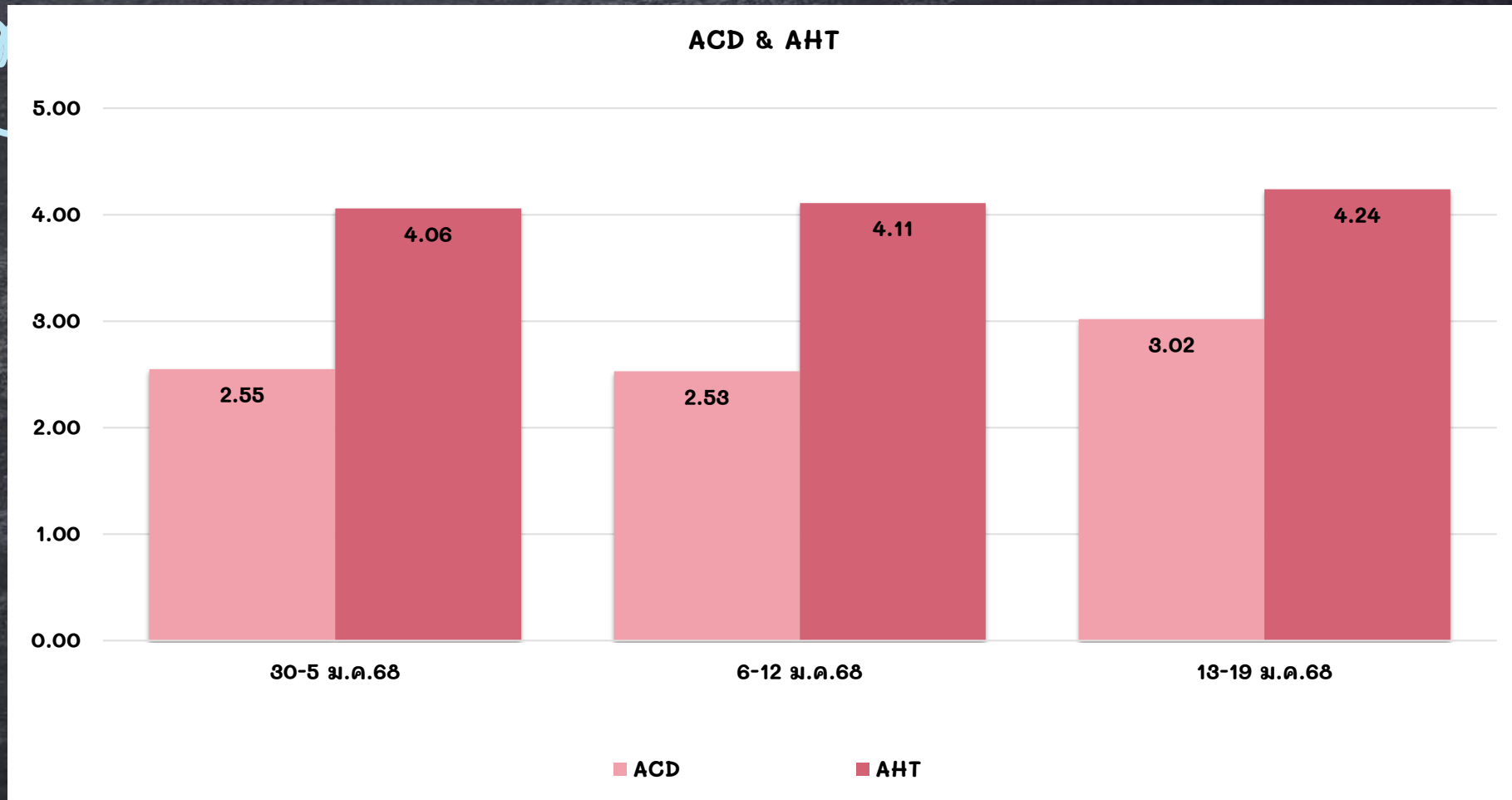
| Agent                               | Handled | Average Handle | Average Monitor | Not Reason | Not Restroom | Not Meeting | AHT (Minute) | ACD (Minute) | Log in late | Compliment | Warning | Remark  |
|-------------------------------------|---------|----------------|-----------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|------------|---------|---|
| 1. สุราทินี ชัยชนะ                  | 315     | 49             | 80.04           | 0:00:19    | 0:05:07      | -           | 0:04:37      | 0:03:18      | -           | -          | 1       | อักษร 1 (ขาดงาน วันที่ 06/01/68)  |
| 2. วีนัส แจ่มจรัส                   | 302     | 48             | 80.26           | 0:00:18    | 0:06:27      | -           | 0:04:31      | 0:03:12      | 1           | -          | -       | Login Late วันที่ 18/01/68 จำนวน 1 นาที (เลื่อนเบรคและจำเวลาเบรคผิด)  |
| 3. ศุภลักษณ์ คำมูล                  | 590     | 49             | 76.84           | 0:00:33    | 0:03:01      | 0:05:54     | 0:04:25      | 0:02:53      | 2           | -          | -       | Login Late วันที่ 13/01/68 จำนวน 1 นาที (มาทันเวลาปฏิบัติงานพอดี), วันที่ 15/01/38 จำนวน 1 นาที (WDE หมุนไหล) |
| 4. บัณฑิต นันทา                     | 331     | 54             | 72.09           | 0:00:06    | -            | -           | 0:04:09      | 0:03:10      | -           | -          | -       |   |
| 5. ศราวุธ โอภาสกิจ                  | 364     | 58             | 78.09           | 0:00:19    | -            | 0:01:18     | 0:03:29      | 0:02:17      | -           | -          | -       |   |
| 6. ธนทัต แสงประเสริฐ                | 267     | 43             | 65.03           | 0:00:27    | -            | 1:49:44     | 0:05:30      | 0:03:46      | -           | -          | 1       | Fatal วันที่ 10/01/68   |
| <b>Average Team</b>                 | 2169    | 50             | 75.39           | 0:02:02    | 0:14:35      | 1:56:56     | 0:04:24      | 0:03:02      | 3           | 0          | 2       |   |
| <b>ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team</b>   |         |                |                 |            |              | 0:19:29     |              |              |             |            |         |   |
| <b>ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย</b> |         |                |                 |            |              | 0:00:23     |              |              |             |            |         |   |



# กราฟแสดงสถิติเปรียบเทียบการใช้ค่า AHT (บุคคล)



# กราฟแสดงค่าเฉลี่ย ACD และ AHT (Team)



# คะแนน Monitor พนักงานเกรด D เดือนมกราคม 2568

| ชื่อ-นามสกุล         | ผล<br>คะแนน<br>(1-5<br>ม.ค.67) | ผล<br>คะแนน<br>(6-12<br>ม.ค.68) | ผล<br>คะแนน<br>(13-19<br>ม.ค.68) | ผล<br>คะแนน<br>(20-26<br>ม.ค.68) | ผล<br>คะแนน<br>(27-31<br>ม.ค.68) | หมายเหตุ  |
|----------------------|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|---|
| 1. สุรธานี ชัยชนะ    | -                              | -                               | -                                | -                                | -                                | -   |
| 2. วินัส แจ่มจรัส    | -                              | -                               | -                                | -                                | -                                | -   |
| 3. ศุภลักษณ์ คำมูล   | -                              | -                               | -                                | -                                | -                                | -   |
| 4. บัณฑิต นันทา      | -                              | -                               | 56.49<br>(15/01/68)              | -                                | -                                | กล่าวพังกายไม่ตามมาตรฐาน ไม่โอนสายประเมินความพึงพอใจ<br>นำเสียงราบเรียบ พูดพิมพ์มติด ครับ ครับผม นะครับ นำประโยค การ<br>ถ่ายทอดข้อมูลติดๆ ซัดๆ ช่วง จังหวะในการพูดไม่กระชับกระเด่ง พูด<br>รวบคำ พูดไม่ชัดถ้อยชัดคำ และพูดลากเสียง ขาดไหวพริบในการจับ<br>ประเด็นอาการเสีย ลูกค้าแจ้งโทรออกไม่ได้ - โทรเข้าได้ปกติ และมี<br>อาการดีๆเสียร่วมด้วยและควรบันทึกงานหมายเหตุเพิ่มให้ลูกค้าในสิ่ง<br>ที่สำคัญกับช่างตรวจแก้ด้วย |
| 5. ศราวุธ โอภาสกิจ   | -                              | -                               | -                                | -                                | -                                | -   |
| 6. ธนทัต แสงประเสริฐ | -                              | -                               | -                                | -                                | -                                | -   |



# คะแนน Monitor เดือนมกราคม 2568



| No.   | ชื่อ - นามสกุล    | ID    | 1  | 2     | 3     | 4     | 5    | 6     | 7     | 8  | 9  | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | รวม   | เกรด |
|-------|-------------------|-------|----|-------|-------|-------|------|-------|-------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------|------|
| 1     | สุราทินี ชัยชนะ   | 17134 | 81 | 76    | 82    | 82    | 76   | 81    | 82.35 | 80 |    |    |    |    |    |    |    |    | 80.04 | B+   |
| 2     | วินัส แจ่มจรัส    | 17010 | 82 | 81    | 75.56 | 78.5  | 81   | 81    | 80    | 83 |    |    |    |    |    |    |    |    | 80.26 | B+   |
| 3     | ศุภลักษณ์ คำมูล   | 17044 | 78 | 78    | 75    | 71    | 77.5 | 80.25 | 80    | 75 |    |    |    |    |    |    |    |    | 76.84 | B    |
| 4     | บัณฑิต นันทา      | 17128 | 72 | 76.25 | 78    | 73    | 73   | 74    | 56.49 | 74 |    |    |    |    |    |    |    |    | 72.09 | C+   |
| 5     | ศราวุธ โอภาสกิจ   | 17083 | 81 | 75    | 78.13 | 80.25 | 82   | 75    | 75.75 |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 78.09 | B    |
| 6     | ธนทัต แสงประเสริฐ | 17029 | 72 | 77.25 | 74    | 73    | 72   | 0     | 74    | 71 | 72 |    |    |    |    |    |    |    | 65.03 | D    |
| Total |                   |       |    |       |       |       |      |       |       |    |    |    |    |    |    |    |    |    | 75.39 | B    |



# CASE STUDY

## บริการ e-Tax / e-Receipt

เป็นบริการใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งให้ลูกค้าผ่านทาง SMS หรือ e-mail จะช่วยลดการใช้กระดาษ ช่วยลดโลกร้อน ประหยัดพลังงาน ประหยัดเวลา **ได้รับเอกสารแนบผ่านทาง SMS หรือ E-mail สามารถเปิดดูใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ได้ทันที ไม่ต้องรอไปรษณีย์** ลูกค้าจะได้รับ e-Tax / e-Receipt ส่งผ่าน SMS และ e-Mail โดยอัตโนมัติ เมื่อชำระค่าบริการ NT (NT-TOT)



The infographic features a central illustration of a woman in a grey sweater looking at her smartphone. To her left, a hand holds a smartphone displaying a mobile app interface. Above the woman, a green speech bubble contains the text: 'ได้รับ e-Tax / e-Receipt ส่งผ่าน SMS และ e-Mail โดยอัตโนมัติ เมื่อชำระค่าบริการ NT ดังนี้'. Below this, a list of services is provided: 'บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน', 'บริการโทรศัพท์ประจำที่', and 'บริการ NT Mobile ระบบรายเดือน (Postpaid)'. A green rounded rectangle contains the heading 'ช่องทางการรับชำระดังนี้', followed by a list of payment methods: 'เว็บไซต์ NT\_TOT eService', 'TOT Quick Pay', 'App TOT Easylife', 'QR Code App TOT Easylife', and 'link SMS แจ้งเตือนยอดค้างชำระ'. At the bottom, a yellow bar contains social media icons for Facebook, YouTube, and Line, along with the text '@NTplc @NT\_plc www.ntplc.co.th | Contact Center 1888'.

ได้รับ e-Tax / e-Receipt  
ส่งผ่าน SMS และ e-Mail โดยอัตโนมัติ  
เมื่อชำระค่าบริการ NT ดังนี้

- บริการอินเทอร์เน็ตบ้าน
- บริการโทรศัพท์ประจำที่
- บริการ NT Mobile ระบบรายเดือน (Postpaid)

ช่องทางการรับชำระดังนี้

- เว็บไซต์ NT\_TOT eService
- TOT Quick Pay
- App TOT Easylife
- QR Code App TOT Easylife
- link SMS แจ้งเตือนยอดค้างชำระ

@NTplc @NT\_plc www.ntplc.co.th | Contact Center 1888

Thanks!

