

By วิชชุดา จิตต์อาจ

Presentation

6-12 January 2025



Supervisor

Skill Multi

นาย สัมพันธ์ สายแก้ว



TEAM Ch.Wichuda



CH.วิชชดา จิตต์อาจ



ฉิชนันท์ ฝูงใหญ่



พิชชามา ผัดวงศ์



นริศรา วงศ์ไชยา



เกียรติพงษ์ ชัยเสนา



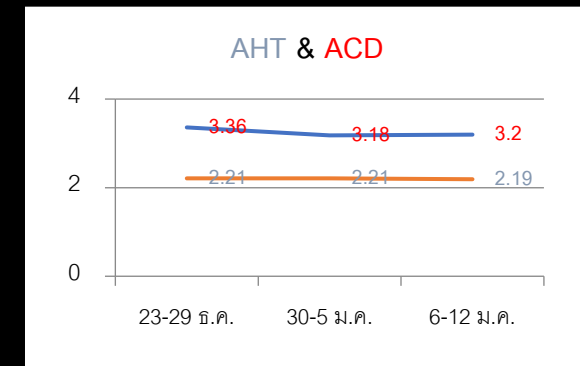
สุรเดช จินเจือ



เตชสิทธิ์ เลิศไกร

| ลง Schedule 16/08/64 | 16-22 ธ.ค.67 | 23-29 ธ.ค.67 | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 |
|-------------------------|-------------------|--------------|---------------|-------------|
| มาสาย | 10 นาที (21) | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | 2 ชั่วโมง | - | 1 ชั่วโมง | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | 3 วัน 0.5 ชั่วโมง | 5 วัน 4 ชม. | 4 วัน 7.5 ชม. | 3 วัน |
| จ้างนอกรอบ | - | - | - | - |
| วันทำงาน (วัน) | 6 วัน | 7 วัน | 7 วัน | 6 วัน |
| Log In Late (นาที) | 14 นาที | - | 3 นาที | - |
| Log On Duration | 61:02:11 | 80:21:18 | 78:19:49 | 62:32:17 |
| Handled | 379 | 369 | 264 | 285 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 41 | 30 | 22 | 30 |
| AHT | 0:03:33 | 0:03:36 | 0:03:18 | 0:03:20 |
| ACD (นาที) | 0:02:18 | 0:02:21 | 0:02:21 | 0:02:19 |
| Avg Wrap Time | 0:00:41 | 0:00:38 | 0:00:29 | 0:00:29 |
| Monitor | 79.9 | 79.9 | 78.8 | 78.8 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:46 | 0:00:45 | 0:00:49 | 0:00:47 |
| Restroom | - | - | - | - |
| รวม | 0:00:46 | 0:00:45 | 0:00:49 | 0:00:47 |

ณิชนันท์ ฝูงใหญ่

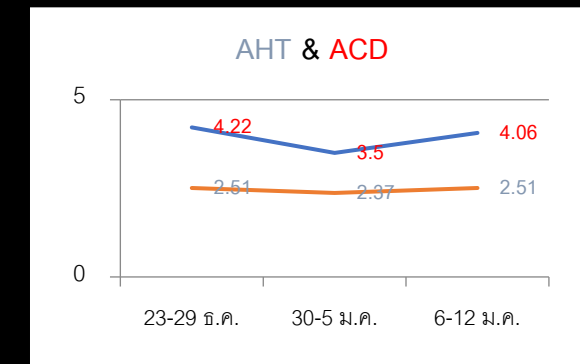


Event : วันที่ 10 เวลา 13.58-15.00 น. ช่วยเดินโซน
เนื่องจาก Ch.ประชุม

เตชสิทธิ์ เลิศไกร



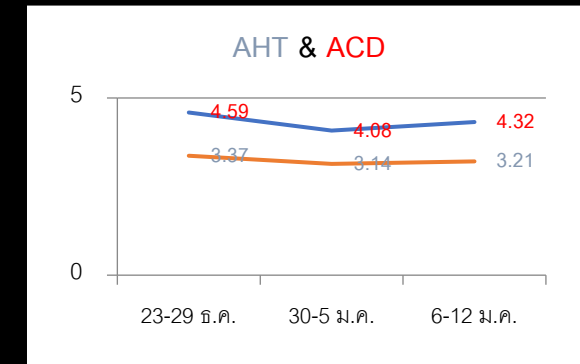
| ลง Schedule 09/10/66 | 16-22 ธ.ค.67 | 23-29 ธ.ค.67 | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 |
|-------------------------|---------------|--------------|-------------|-------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | 1 วัน (19) | 1 วัน (29) | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | 2 ชั่วโมง | 1 ชั่วโมง |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | 1 ชั่วโมง | 1 ชั่วโมง | - | - |
| จ้างนอกรอบ | 2 วัน (17,21) | 1 วัน (23) | 2 วัน (1,3) | 5 วัน |
| วันทำงาน (วัน) | 3 วัน | 4 วัน | 4 วัน | 1 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | - | - | - |
| Log On Duration | 20:32:55 | 27:32:25 | 28:11:13 | 7:32:40 |
| Handled | 164 | 220 | 132 | 31 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 53 | 39 | 32 | 31 |
| AHT | 0:04:09 | 0:04:22 | 0:03:50 | 0:04:06 |
| ACD (นาที) | 0:02:45 | 0:02:51 | 0:02:37 | 0:02:51 |
| Avg Wrap Time | 0:00:49 | 0:00:50 | 0:00:43 | 0:00:48 |
| Monitor | 79.31 | 79.21 | 82.50 | 80.75 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:10 | 0:00:19 | 0:00:24 | 0:00:03 |
| Restroom | - | - | 0:11:26 | - |
| รวม | 0:00:10 | 0:00:19 | 0:11:50 | 0:00:03 |



Event : จ้างนอกรอบวันที่ 6-9,11

| ลง Schedule 06/05/67 | 16-22 ธ.ค.67 | 23-29 ธ.ค.67 | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------|--------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | 1 วัน (8) |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | 1 ชั่วโมง | 12.5 ชั่วโมง |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | - | - | 0.5 ชม. | - |
| จ้างนอกรอบ | - | - | 3.5 ชม. | - |
| วันทำงาน (วัน) | 6 วัน | 6 วัน | 6 วัน | 5 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | - | - | - |
| Log On Duration | 39:04:19 | 38:52:00 | 37:44:52 | 45:18:51 |
| Handled | 274 | 271 | 177 | 264 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 46 | 46 | 31 | 38 |
| AHT | 0:04:39 | 0:04:59 | 0:04:08 | 0:04:32 |
| ACD (นาที) | 0:03:20 | 0:03:37 | 0:03:14 | 0:03:21 |
| Avg Wrap Time | 0:00:43 | 0:00:43 | 0:00:22 | 0:00:30 |
| Monitor | 81.33 | 81.33 | 82.38 | 82.35 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:34 | 0:00:29 | 0:00:31 | 0:00:33 |
| Restroom | - | - | - | - |
| รวม | 0:00:34 | 0:00:29 | 0:00:31 | 0:00:33 |

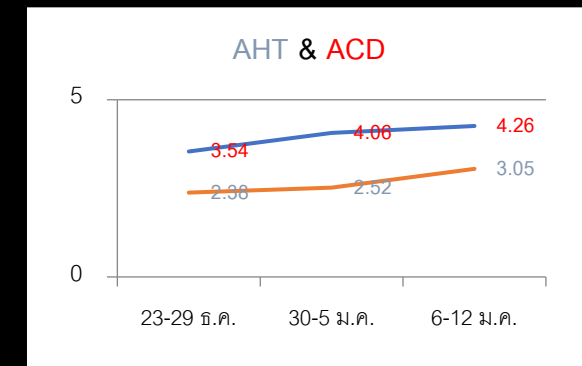
พิชชาภา ผัดวงศ์



Event :

| ลง Schedule 27/05/67 | 16-22 ธ.ค.67 | 23-29 ธ.ค.67 | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 |
|-------------------------|--------------|--------------|-------------|-------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | - |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | - | 0.5 ชั่วโมง | - | - |
| จ้างนอกรอบ | - | - | 1 วัน (1) | - |
| วันทำงาน (วัน) | 6 วัน | 6 วัน | 5 วัน | 6 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | 1 นาที | - | - |
| Log On Duration | 39:02:29 | 39:19:38 | 32:26:36 | 38:48:33 |
| Handled | 281 | 299 | 183 | 216 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 47 | 50 | 37 | 37 |
| AHT | 0:04:09 | 0:03:54 | 0:04:06 | 0:04:26 |
| ACD (นาที) | 0:02:52 | 0:02:38 | 0:02:52 | 0:03:05 |
| Avg Wrap Time | 0:00:48 | 0:00:49 | 0:00:46 | 0:00:49 |
| Monitor | 79.37 | 79.37 | 80.13 | 80.13 |
| Meeting | - | - | - | - |
| Reason NotSet | 0:00:23 | 0:00:41 | 0:00:25 | 0:00:24 |
| Restroom | - | 0:10:57 | - | 0:01:29 |
| รวม | 0:00:23 | 0:11:38 | 0:00:25 | 0:01:53 |

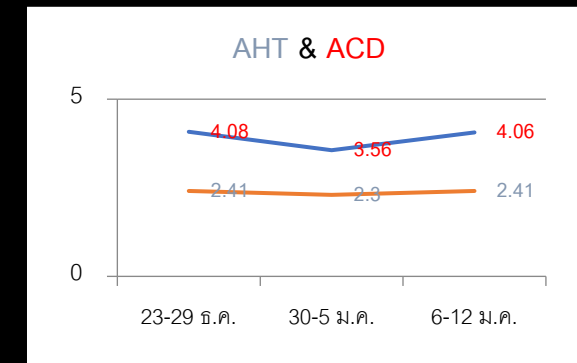
เกียรติพงศ์ ชัยเสนา



Event :

| ลง Schedule 2/12/67 | 16-22 ธ.ค.67 | 23-29 ธ.ค.67 | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 |
|------------------------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| มาสาย | - | - | - | - |
| SL | - | - | - | - |
| BL | - | - | - | - |
| OT | - | - | - | 2.5 ชั่วโมง |
| VAC | - | - | - | - |
| รับนอกรอบ | 4 ชั่วโมง | - | - | - |
| จ้างนอกรอบ | 1 วัน (20) | 2 ชั่วโมง | - | 2 ชั่วโมง (11) |
| วันทำงาน (วัน) | 5 วัน | 6 วัน | 6 วัน | 6 วัน |
| Log In Late (นาที) | - | - | - | - |
| Log On Duration | 36:44:30 | 37:02:22 | 39:05:36 | 39:34:01 |
| Handled | 280 | 324 | 239 | 267 |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 50 | 58 | 40 | 45 |
| AHT | 0:04:12 | 0:04:08 | 0:03:56 | 0:04:06 |
| ACD (นาที) | 0:02:42 | 0:02:41 | 0:02:30 | 0:02:41 |
| Avg Wrap Time | 0:00:48 | 0:00:48 | 0:00:49 | 0:00:50 |
| Monitor | 78.28 | 78.25 | 81 | 78.98 |
| Meeting | 0:32:09 | 0:46:13 | 0:09:55 | - |
| Reason NotSet | 0:00:34 | 0:00:36 | 0:00:33 | 0:00:25 |
| Restroom | 0:02:15 | 0:05:15 | 0:04:30 | - |
| รวม | 0:34:58 | 0:52:04 | 0:14:58 | 0:00:25 |

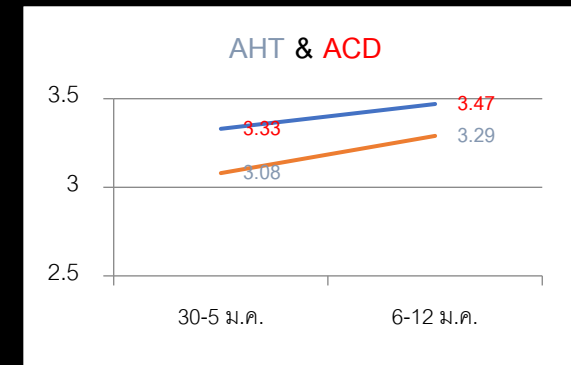
นริศรา วงศ์ไชยา



Event :

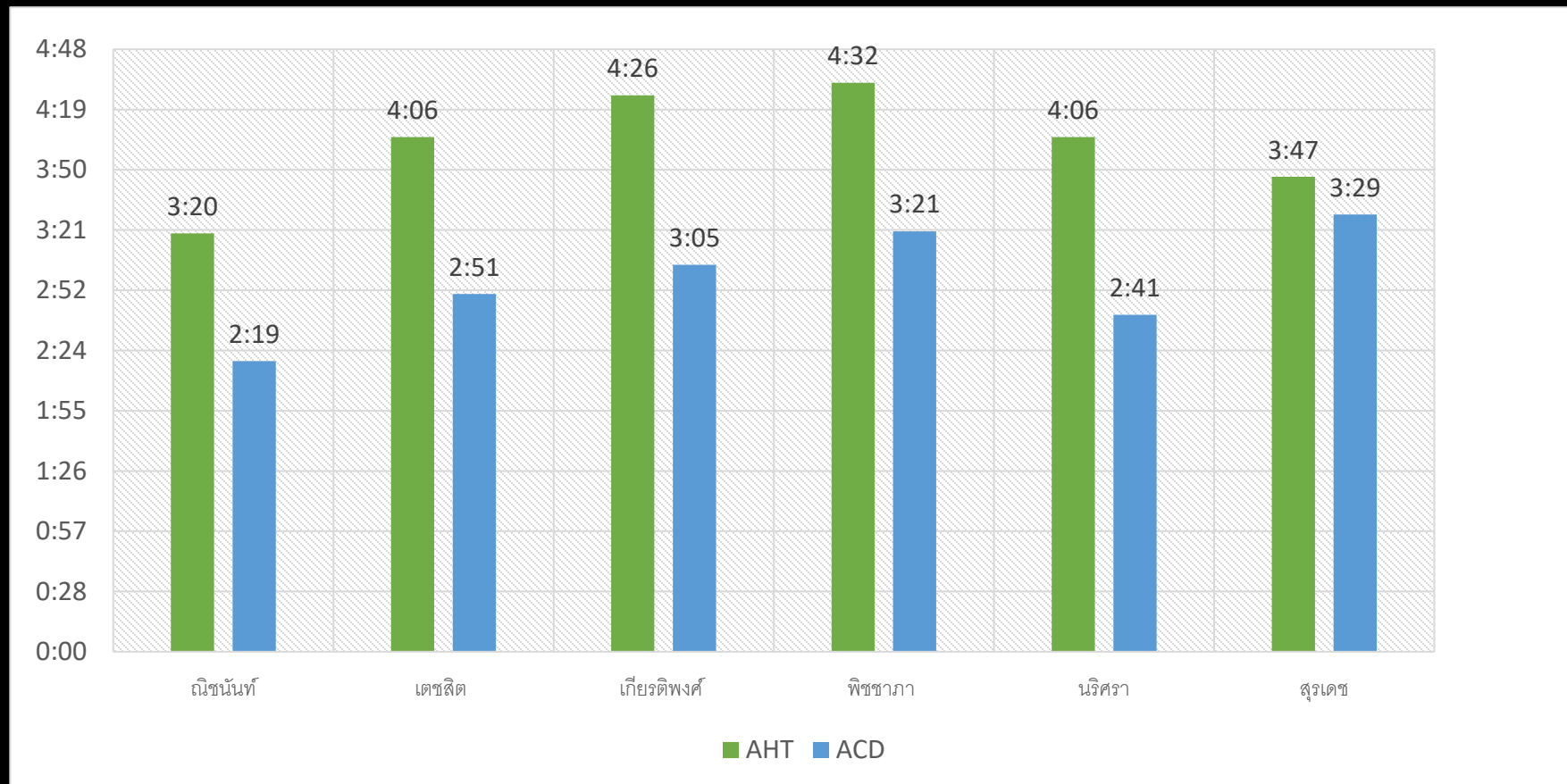
| ย้ายจาก Back ลง 01/01/68 | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 | | |
|-----------------------------|-------------|-------------|--|--|
| มาสาย | - | - | | |
| SL | - | - | | |
| BL | - | - | | |
| OT | - | 5 ชั่วโมง | | |
| VAC | - | - | | |
| รับนอกรอบ | 7 วัน | - | | |
| จ้างนอกรอบ | - | - | | |
| วันทำงาน (วัน) | 7 วัน | 6 วัน | | |
| Log In Late (นาที) | - | - | | |
| Log On Duration | 93:05:59 | 48:49:44 | | |
| Handled | 342 | 103 | | |
| เฉลี่ยรับสายต่อวัน | 24 | 14 | | |
| AHT | 0:03:33 | 0:03:47 | | |
| ACD (นาที) | 0:03:08 | 0:03:29 | | |
| Avg Wrap Time | 0:00:09 | 0:00:04 | | |
| Monitor | 81.13 | 82.25 | | |
| Meeting | - | - | | |
| Reason NotSet | 0:01:08 | 0:00:31 | | |
| Restroom | 0:01:23 | - | | |
| รวม | 0:02:31 | 0:00:31 | | |

สุรเดช จินเจือ

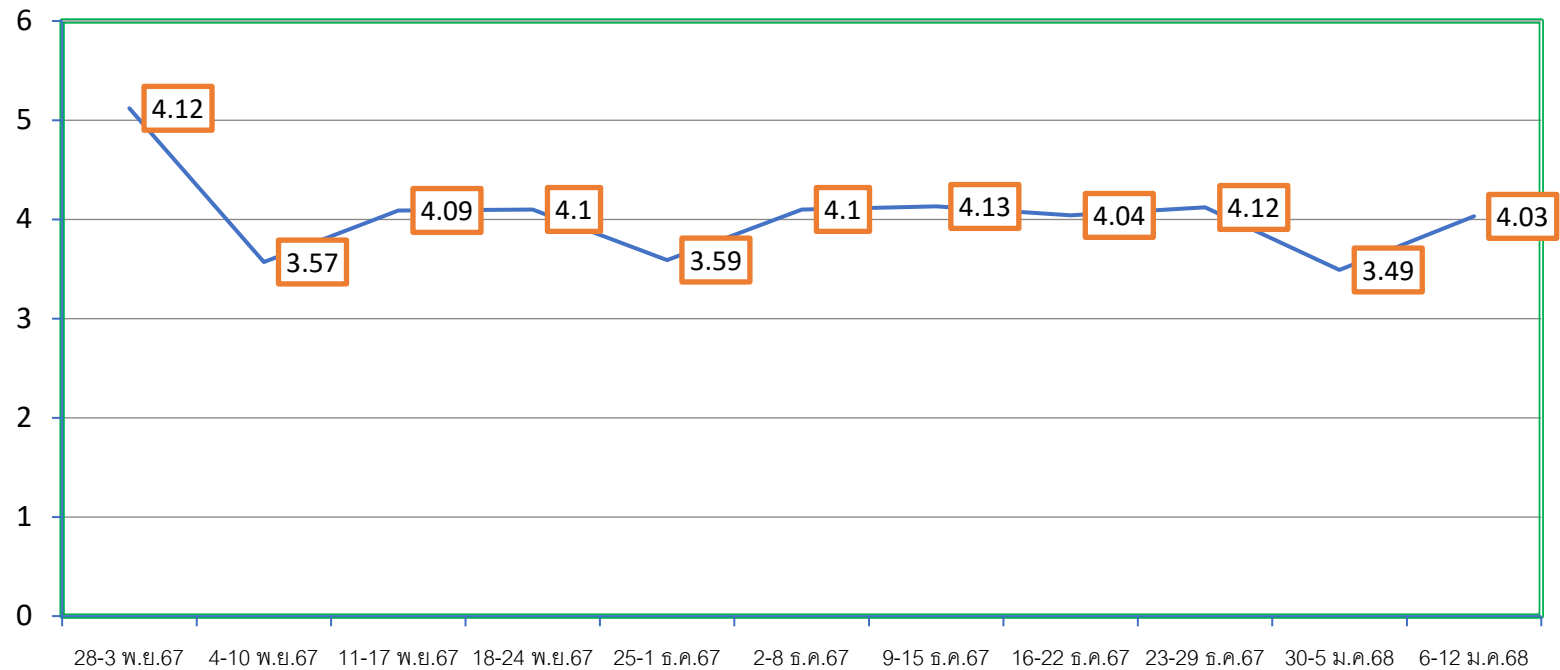


Event :

ค่า AHT - ACD รายบุคคล



ค่า AHT Team



Performance Team

Ch.วิชุดา จิตต์อาจ (Sup.สังสรรค์) วันที่ 6-12 มกราคม 2568

| Agent | Handled | Average Handle | Average Monitor | Reason Notset | Not Restroom | Not Meeting | AHT (Minut) | ACD (Minute) | Login Late | Compliment | Warning | Remark |
|---------------------------|---------|----------------|-----------------|---------------|--------------|-------------|-------------|--------------|------------|------------|---------|--------------|
| 1.ณิชนันท์ ฝูงใหญ่ | 285 | 30 | 78.8 | 0:00:47 | - | - | 0:03:20 | 0:02:19 | - | - | - | |
| 2.เดชสิต เลิศไกร | 31 | 31 | 80.75 | 0:00:03 | - | - | 0:04:06 | 0:02:51 | - | - | - | |
| 3. เกียรติพงษ์ ชัยเสนา | 216 | 37 | 80.13 | 0:00:24 | 0:01:29 | - | 0:04:26 | 0:03:05 | - | - | - | |
| 4. พิษขภา ผัดวงศ์ | 264 | 38 | 82.35 | 0:00:33 | - | - | 0:04:32 | 0:03:21 | - | - | - | |
| 5. นริศรา วงศ์ไชยา | 267 | 45 | 78.98 | 0:00:25 | - | - | 0:04:06 | 0:02:41 | - | - | - | |
| 6.สุรเดช จินเจือ | 103 | 14 | 82.25 | 0:00:31 | - | - | 0:03:47 | 0:03:29 | - | - | - | กะดึก 14 สาย |
| Average Team | 1,166 | 36/14 | 80.5 | 0:02:43 | 0:01:29 | 0:00:00 | 0:04:03 | 0:02:58 | - | - | - | กะดึก 14 สาย |
| เฉลี่ย Not Meeting Team | | | | | | 0:00:00 | | | | | | |
| เฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย | | | | | | 0:00:00 | | | | | | |

คะแนน Monitor

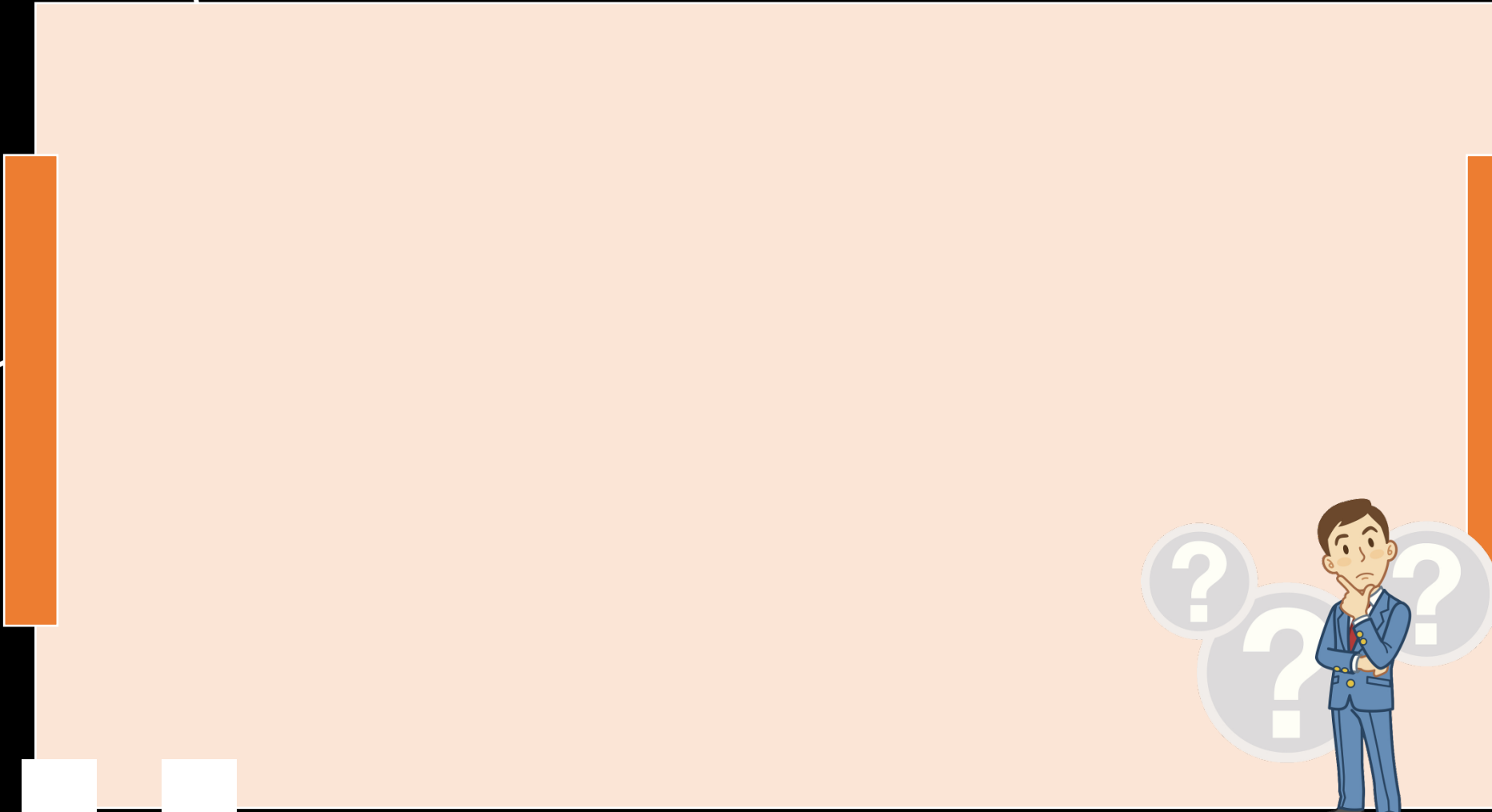
ประจำเดือน ม.ค. 2568

| ลำดับ | ชื่อ | รหัส | ครั้งที่ | | | | | | | | | | | | | | | | รวม |
|-------|---------------------|-------|----------|-------|-------|-------|-------|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|-------|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | |
| 1 | ณิชนันท์ ผุงใหญ่ | 17012 | 78 | 74 | 81 | 82.25 | | | | | | | | | | | | | 78.8 |
| 2 | เดชสิต เลิศไกร | 17053 | 84 | 81 | 82 | 76 | | | | | | | | | | | | | 80.75 |
| 3 | เกียรติพงศ์ ชัยเสนา | 17139 | 81.25 | 81 | 80 | 78.25 | | | | | | | | | | | | | 80.13 |
| 4 | พิชชาภา ผัดวงศ์ | 17034 | 82.25 | 82 | 83.25 | 82 | 82.25 | | | | | | | | | | | | 82.35 |
| 5 | นริศรา วงศ์ไชยา | 17036 | 81 | 74.65 | 75 | 82 | 82.25 | | | | | | | | | | | | 78.98 |
| 6 | สุรเดช จินเจือ | 17042 | 81.13 | 82 | 82.13 | 82 | 84 | | | | | | | | | | | | 82.25 |
| AVG | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 80.5 |

คะแนน Monitor พนักงานคะแนนต่ำกว่า 70 ประจำเดือน ม.ค. 2568

| ชื่อ - สกุล | 30-5 ม.ค.68 | 6-12 ม.ค.68 | | | | หมายเหตุ |
|------------------------|-------------|-------------|--|--|--|----------|
| 1.ณิชนันท์ ฝูงใหญ่ | -- | - | | | | |
| 2.เดชสิต เลิศไกร | -- | - | | | | |
| 3. เกียรติพงศ์ ชัยเสนา | - | - | | | | |
| 4. พิษขภา ผัดวงศ์ | - | - | | | | |
| 5.นริศรา วงศ์ไชยา. | - | - | | | | |
| 6.สุรเดช จินเจือ | - | - | | | | |

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) | ยกเลิก |
| วงเงินที่ได้รับอนุมัติ | ไม่มี |
| ข้อมูลประกอบ (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

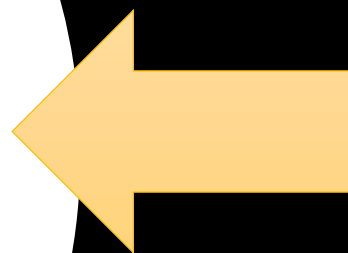
| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------------|--------------------------------------|
| รหัสบัญชีลูกค้า(CA) | 11132182 | หมายเลขบริการ | 7727J2038 |
| ชื่อบัญชีลูกค้า(CA) | สำนักงานส่งเสริมการเจริญรุ่งเรืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี | วันที่ Active - Inactive เลขหมาย | 01/07/2566 - * |
| 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**