

Presentation Team Ch. Oithip Chalermchai

Week 6 – 12 January. 2025

# TEAM UNDER

[SUP. สั้งสรรค้]



SUPERVISOR

Sup. สั้งสรรค้



CHIEF

อ้อยทิพย์ เกลิมชัย



ฟาริดะ จิระวงศ้



ชิวกันท์ ไกรธรรม



ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์



วิทยา สุวรรณหงส์



ปิยะวรรณ ไพฑูรย์



นวดี ช้งอยู่

# 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

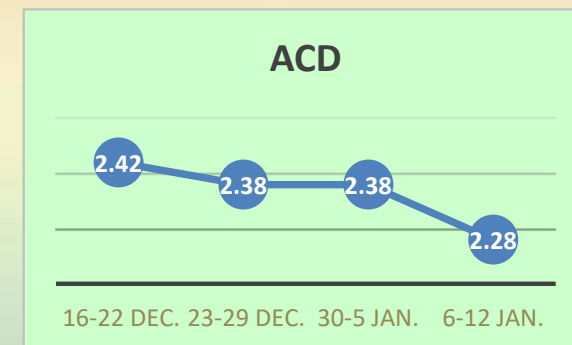
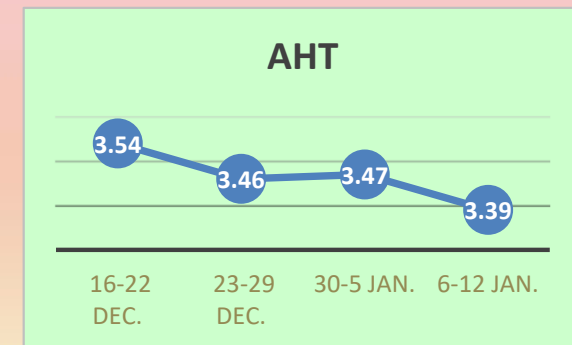


ฟารีดะ จิระวงศ์	week	week	week	week
17049	(16 – 22 Dec.)	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	7.5 ชม.	9 ชม.	11 ชม.	10 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	-	1 วัน
Handled	358	389	300	293
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	50	53	39	45
Logon Duration	46:58:01	48:20:40	50:20:27	42:51:43
ACD	0:02:42	0:02:38	0:02:38	0:02:28
AHT	0:03:54	0:03:46	0:03:47	0:03:39
Reason Not Set	0:00:19	0:01:44	0:00:24	0:00:22
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:14:02	0:04:39	0:02:52	-
รวม	0:14:21	0:06:23	0:03:16	0:00:22



B

78.53



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 5 วัน

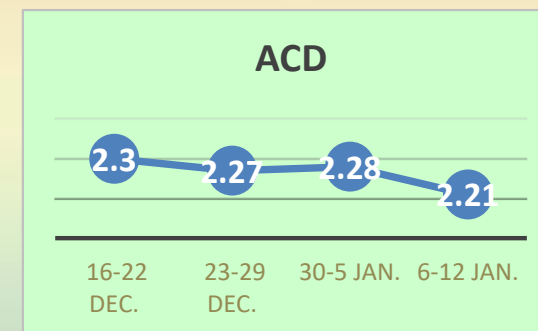
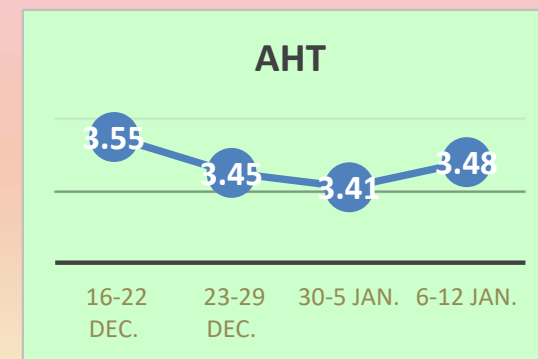
- ปฏิบัติงานกะ 9.00 – 17.00 น.

ชีวทัศน์ ไกรธรรม	week	week	week	week
17004	(16 – 22 Dec.)	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)
Log late	1 นาที	2 นาที	-	1 นาที
SL	1 วัน	1 วัน	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	1 วัน	1 วัน , 4 ชม.
Handled	256	265	165	157
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	52	54	33	37
Logon Duration	32:23:43	32:05:05	32:48:51	28:42:36
ACD	0:02:30	0:02:27	0:02:28	0:02:21
AHT	0:03:55	0:03:45	0:03:41	0:03:48
Reason Not Set	0:00:14	0:00:37	0:00:23	0:00:25
Meeting	-	0:05:47	-	0:02:29
Restroom	0:31:35	0:22:27	0:19:03	0:12:41
รวม	0:31:49	0:28:51	0:19:26	0:15:35



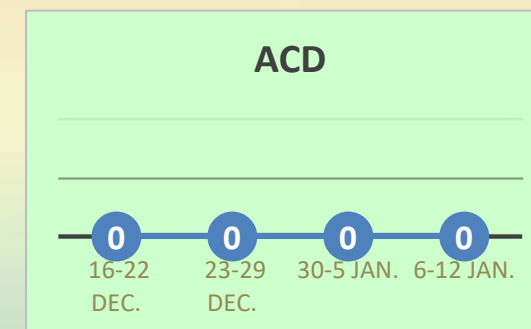
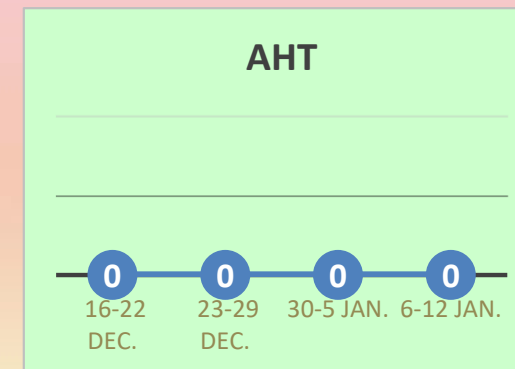
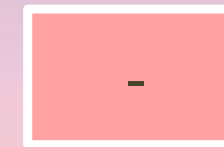
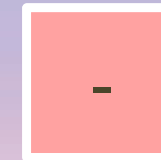
B

77.43



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 5 วัน  
 - ปฏิบัติงานกะ 14.00 – 21.30 น.

ปีขวรรณ นาคสมพันธ์	week	week	week	week
17022	(16 – 22 Dec.)	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	-	-
Handled	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	-	-	-	-
Logon Duration	-	-	-	-
ACD	-	-	-	-
AHT	-	-	-	-
Reason Not Set	-	-	-	-
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-



หมายเหตุ : พนักงานลาตลอดจำนวน  
90 วัน

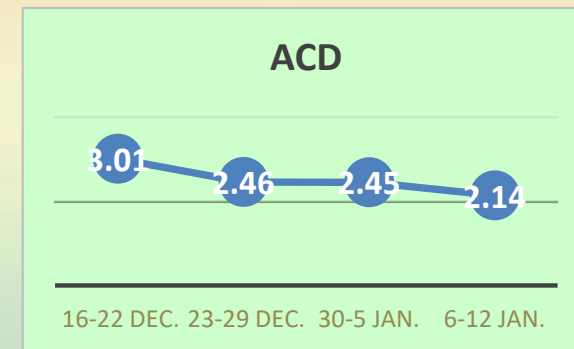
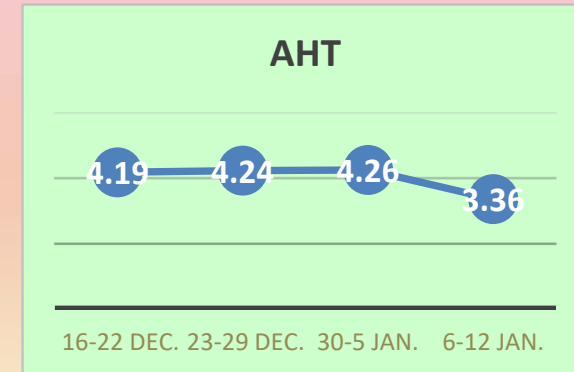


วิทยา สุวรรณหงส์	week	week	week	week
17092	(16 – 22 Dec.)	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)
Log late	-	-	-	4 นาที
SL	-	-	-	-
OT	2 ชม.	3.5 ชม.	1 ชม.	8 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	-	-
Handled	115	225	205	155
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	18	35	34	22
Logon Duration	41:06:41	42:33:51	39:59:34	47:00:17
ACD	0:03:01	0:02:46	0:02:45	0:02:14
AHT	0:04:19	0:04:24	0:04:26	0:03:36
Reason Not Set	0:00:18	0:00:18	0:00:16	0:00:19
Meeting	-	-	0:14:33	-
Restroom	-	0:03:13	0:05:57	0:04:17
รวม	0:00:18	0:03:31	0:20:46	0:04:36



B

76.15



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน  
 - ปฏิบัติงานกะ 9.00 – 17.00 น.

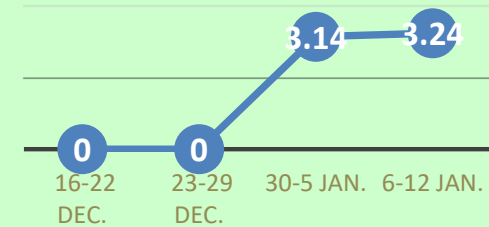
ปีละวรรณ ไพฑูรย์	week	week	week	week
17110	(16 – 22 Dec.)	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	-	-	4 ชม.	2 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	3 วัน	2 วัน , 4 ชม.
จ้าง	-	-	-	1 วัน
Handled	Back Office	Back Office	278	318
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	-	-	42	40
Logon Duration	-	-	43:52:28	51:58:40
ACD	-	-	0:02:17	0:02:27
AHT	-	-	0:03:14	0:03:24
Reason Not Set	-	-	0:02:17	0:01:52
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	-	-	0:02:17	0:01:52



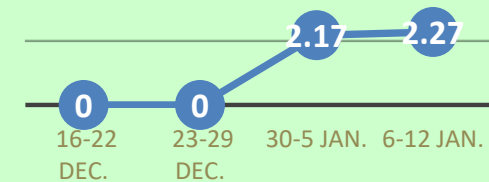
B

78.35

### AHT



### ACD



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 5 วัน

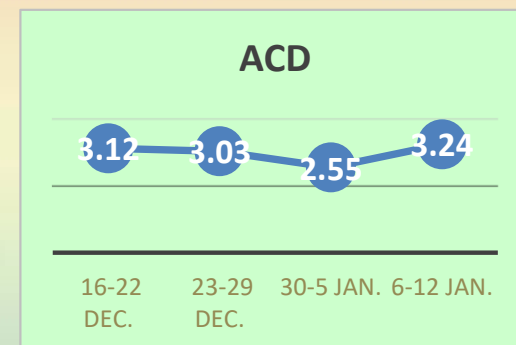
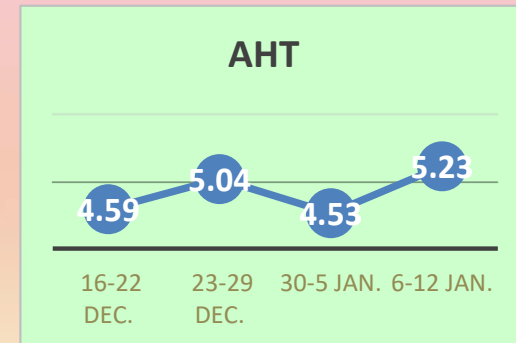
- ปฏิบัติงานกะ 13.00-21.00 น.

หมวดหมู่	week	week	week	week
17043	(16 – 22 Dec.)	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)
Log late	3 นาที	-	-	15 นาที
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	7 นาที
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	1 ชม.	1 วัน	1.5 ชม.
Handled	223	222	152	224
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	37	39	32	37
Logon Duration	39:17:00	37:59:32	31:08:32	40:24:13
ACD	0:02:54	0:03:03	0:02:55	0:03:24
AHT	0:04:50	0:05:04	0:04:53	0:05:23
Reason Not Set	0:00:21	0:00:19	0:00:26	0:00:26
Meeting	4:35:43	4:33:58	0:40:42	1:27:55
Restroom	0:14:25	0:20:30	0:14:36	0:01:23
รวม	4:50:29	4:54:47	0:55:44	1:29:44



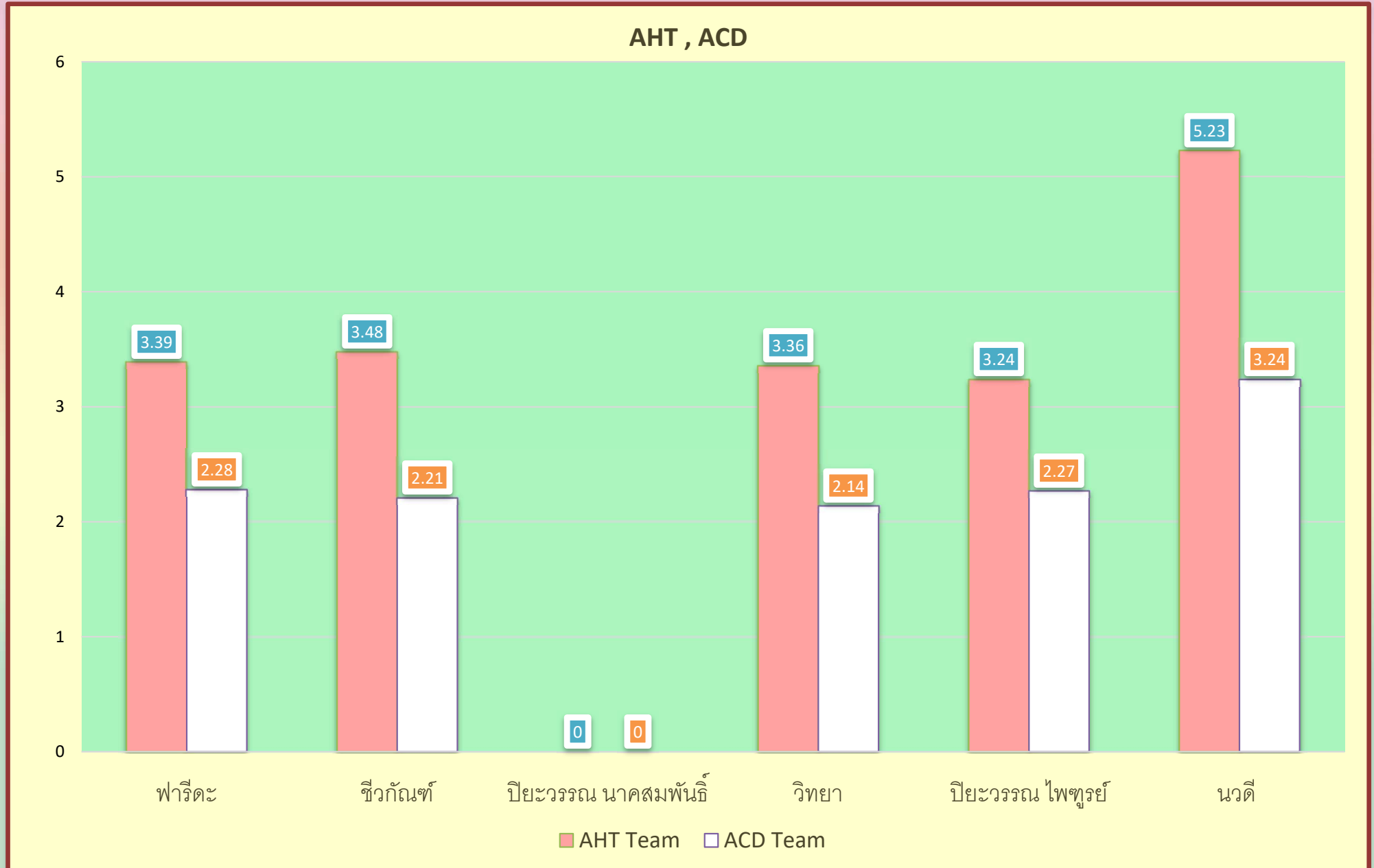
**B**

**78.45**

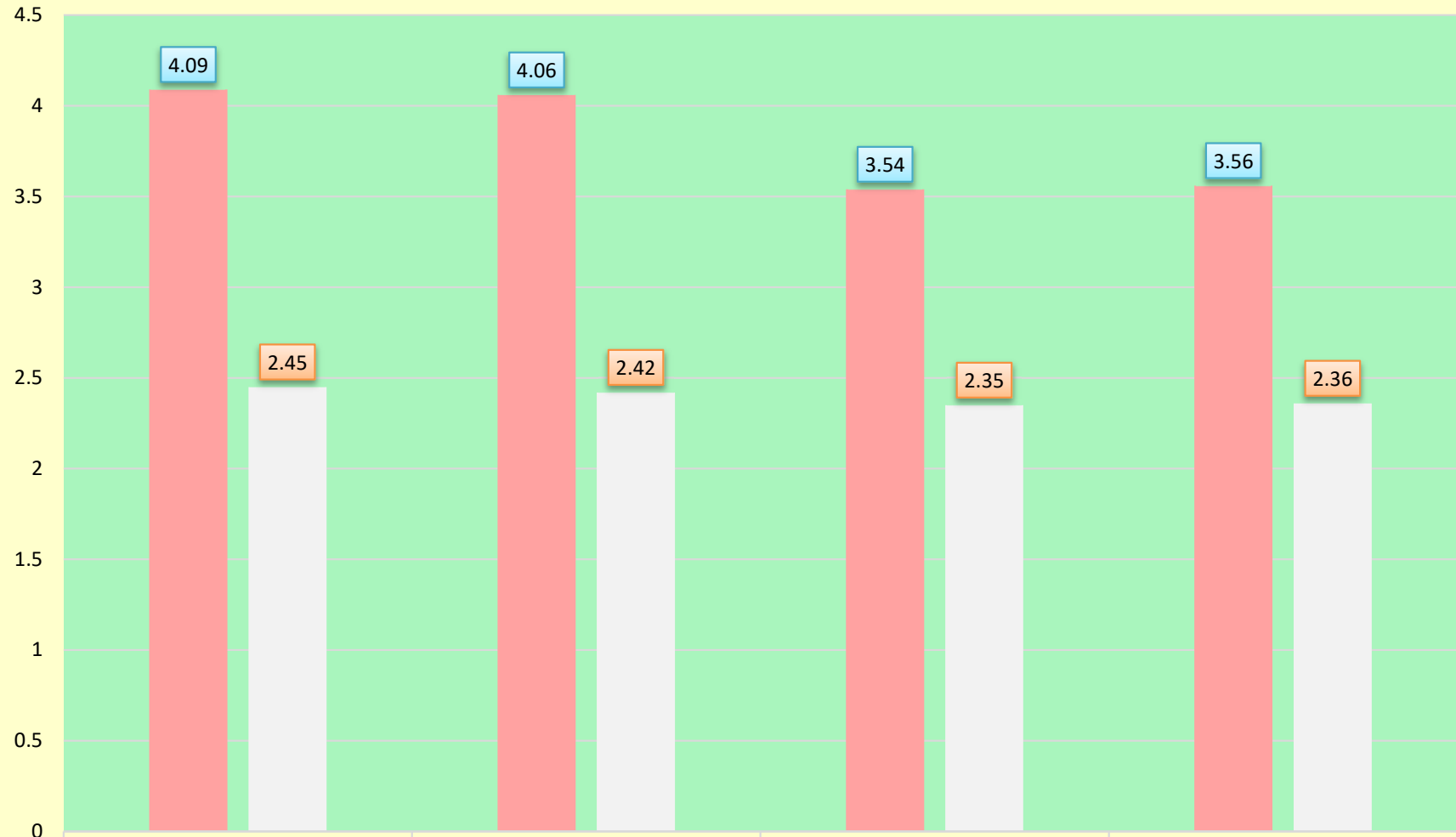


หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน  
- ปฏิบัติงานกะ 8.00 – 16.00 น.

# AHT, ACD Team



# Avr. AHT, ACD Team



	16-22 Dec.	23-29 Dec.	30-5 Jan.	6-12 Jan.
AHT Team	4.09	4.06	3.54	3.56
ACD Team	2.45	2.42	2.35	2.36

■ AHT Team ■ ACD Team

# คะแนน Monitor Week , Coaching Month Jan. 2025

ชื่อ-นามสกุล	1-5 Jan.	6-12 Jan.	13-19 Jan.	20-26 Jan.	27-31 Jan.	Remark
1.ฟารีดา จิระวงศ์	-	-	-	-	-	
2.ชิวกันท์ ไกรธรรม	-	-	-	-	-	
3.ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	-	-	-	-	-	
4.วิทยา สุวรรณหงส์	-	-	-	-	-	
5.ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-	
6. นวดี ยิงอู่	-	-	-	-	-	

## คะแนน Monitor เดือน มกราคม 2568

No.	ชื่อ-นามสกุล	ID	เกรดเดือน พฤศจิกายน	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	AVG.
1	ฟารีดา จิระวงศ์	17049	B	81	76	81	76.13																78.53
2	ชิวกันท์ ไกรธรรม	17004	B	76	77	80	76.75																77.43
3	ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	17022	ไม่ประเมิน																				
4	วิทยา สุวรรณหงส์	17092	B	74.25	77.25	78	75.12																76.15
5	ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	17087	B	76.5	81	76	78.25	80															78.35
6	นวดี ยิงอู่	17087	C+(Newcomer)	80	80.25	77	75	80															78.45
																							77.84

# สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เณลิ้มชัย (Sup. สั้งสรรค์) 6 – 12 January. 2025)

# Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย (Sup. สั้งสรรค์) 6 – 12 January. 2025)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1. ฟารีดา จิระวงศ์	293	45	78.53	0:00:22	0:00:00	0:00:00	0:03:39	0:02:28	-	-	-	-
2. ชิวกันท์ ไกรธรรม	157	37	77.43	0:00:25	0:12:41	0:02:29	0:03:48	0:02:21	1	-	-	-
3. ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	พนักงานลาคลอด
4. วิทยา สุวรรณหงส์	155	22	76.15	0:00:19	0:04:17	0:00:00	0:03:36	0:02:14	4	-	-	-
5. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	318	40	78.35	0:01:52	0:00:00	0:00:00	0:03:24	0:02:27	-	-	-	-
6. นวดี ยั่งอยู่	224	37	78.45	0:00:26	0:01:23	1:27:55	0:05:23	0:03:24	15	-	-	-
Average Team	1,147	40/22	77.84	0:03:24	0:18:21	1:30:24	0:03:56	0:02:36	20	-	-	-
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:18:05						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:27						



# ตัวอย่างเคส

## NT eService ทำอะไรได้บ้าง



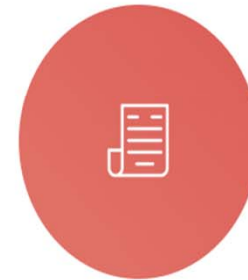
ชำระค่าบริการ  
ทั้งแบบบุคคลและนิติบุคคล



ดูข้อมูลการใช้งาน



เปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อ  
{ที่อยู่จัดส่งบิล, เบอร์ติดต่อ, อีเมล}



ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี  
อิเล็กทรอนิกส์

THANK YOU  
CH.OITHIP CHALERMCHAI