

Presentation Team Ch. Oithip Chalermchai

Week 13 – 19 January. 2025

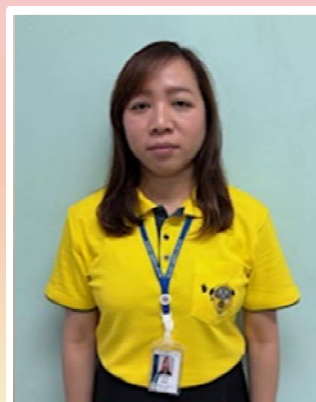
TEAM UNDER

[SUP. สังสรรค์]



SUPERVISOR

Sup.สังสรรค์



CHIEF

อ้อยทิพย์ เกลิมชัย



ฟาริดะ จิระวงศ์



ชิวกันท์ ไกรธรรม



ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์



วิทยา สุวรรณหงส์



ปิยะวรรณ ไพฑูรย์



นวดี ชังอยู่

วัตถุประสงค์

- ควบคุมดูแลมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 85% ขึ้นไป
- ทราบถึงปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้พนักงานพร้อมรับสายอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- นำมาพัฒนาสามารถของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

Resolution and Evaluation , Action Plan

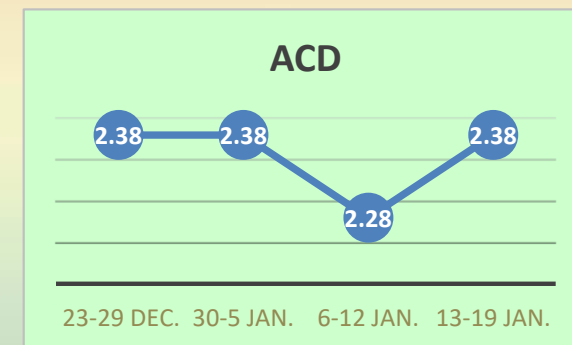
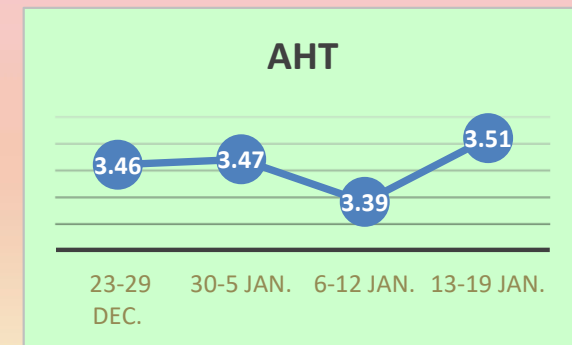
แนวทางปฏิบัติ	การประเมินผล
สร้างทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับองค์กรเพื่อนำไปสู่การเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง และตั้งใจปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางที่สอดคล้องกับองค์กรเพื่อลดปัญหาในการทำงาน	ประเมินจากผลจากการปฏิบัติงานและการให้ความร่วมมือในการในเรื่องต่างๆที่บริษัทประชาสัมพันธ์
ฟังไฟล์เสียงของน้องในทีมเพื่อหาข้อผิดพลาดมาปรับปรุงแก้ไข 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	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)	(13 – 19 Jan.)
Log late	-	-	-	3 นาที
SL	-	-	-	-
OT	9 ชม.	11 ชม.	10 ชม.	7.5 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	1 วัน	1 ชม.
Handled	389	300	293	371
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	53	39	45	53
Logon Duration	48:20:40	50:20:27	42:51:43	45:50:00
ACD	0:02:38	0:02:38	0:02:28	0:02:38
AHT	0:03:46	0:03:47	0:03:39	0:03:51
Reason Not Set	0:01:44	0:00:24	0:00:22	0:00:22
Meeting	-	-	-	-
Restroom	0:04:39	0:02:52	-	-
รวม	0:06:23	0:03:16	0:00:22	0:00:22



B

78.59



หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน

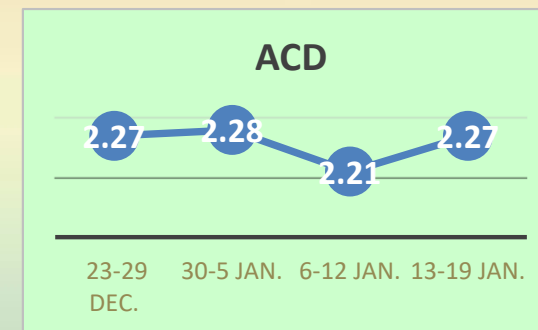
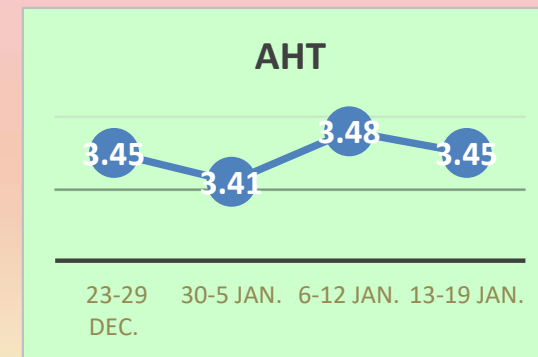
- ปฏิบัติงานกะ 9.00 – 17.00 น.

ชีวทัศน์ ไกรธรรม	week	week	week	week
17004	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)	(13 – 19 Jan.)
Log late	2 นาที	-	1 นาที	-
SL	1 วัน	-	-	1 วัน
OT	-	-	-	1 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	1 วัน	1 วัน , 4 ชม.	-
Handled	265	165	157	259
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	54	33	37	52
Logon Duration	32:05:05	32:48:51	28:42:36	32:50:11
ACD	0:02:27	0:02:28	0:02:21	0:02:27
AHT	0:03:45	0:03:41	0:03:48	0:03:45
Reason Not Set	0:00:37	0:00:23	0:00:25	0:00:17
Meeting	0:05:47	-	0:02:29	0:01:06
Restroom	0:22:27	0:19:03	0:12:41	0:28:13
รวม	0:28:51	0:19:26	0:15:35	0:29:36



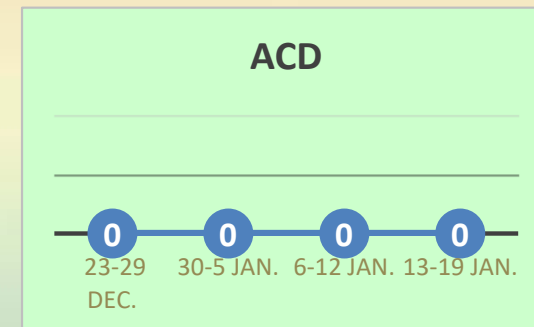
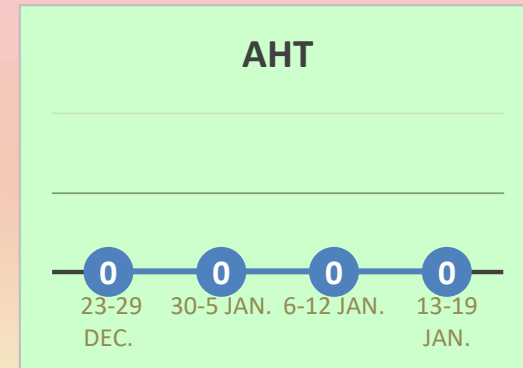
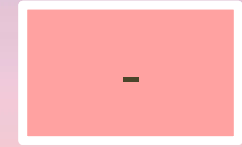
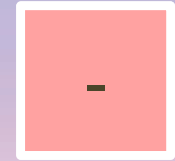
B

76.53



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

ปีขวรรณ นาคสมพัน์	week	week	week	week
17022	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)	(13 – 19 Jan.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	-	-
Handled	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	-	-	-	-
Logon Duration	-	-	-	-
ACD	-	-	-	-
AHT	-	-	-	-
Reason Not Set	-	-	-	-
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	-	-	-	-



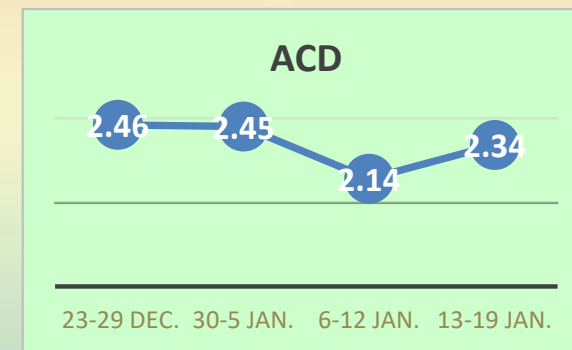
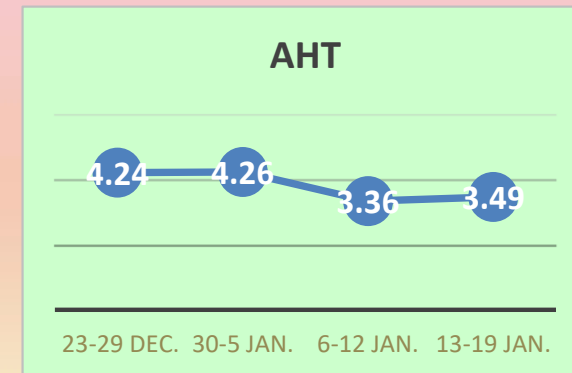
หมายเหตุ : พนักงานลาตลอดจำนวน 90 วัน

วิทยา สุวรรณหงส์	week	week	week	week
17092	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)	(13 – 19 Jan.)
Log late	-	-	4 นาที	1 นาที
SL	-	-	-	-
OT	3.5 ชม.	1 ชม.	8 ชม.	7 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	-	-	-	-
Handled	225	205	155	165
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	35	34	22	23
Logon Duration	42:33:51	39:59:34	47:00:17	46:04:37
ACD	0:02:46	0:02:45	0:02:14	0:02:34
AHT	0:04:24	0:04:26	0:03:36	0:03:49
Reason Not Set	0:00:18	0:00:16	0:00:19	0:00:20
Meeting	-	0:14:33	-	-
Restroom	0:03:13	0:05:57	0:04:17	-
รวม	0:03:31	0:20:46	0:04:36	0:00:20



B

76.85



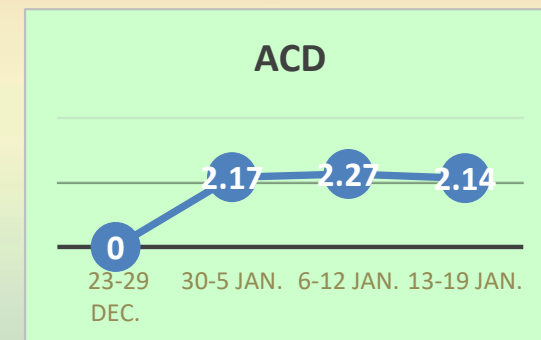
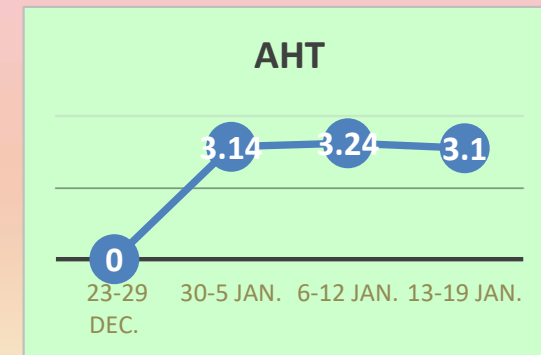
หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน
 - ปฏิบัติงานกะ 20.30 – 4.30 น.

ปีละวรรณ ไพฑูรย์	week	week	week	week
17110	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)	(13 – 19 Jan.)
Log late	-	-	-	-
SL	-	-	-	2 วัน
OT	-	4 ชม.	2 ชม.	2.5 ชม.
Late	-	-	-	-
รับจ้าง	-	3 วัน	2 วัน , 4 ชม.	2 วัน , 0.5 ชม.
จ้าง	-	-	1 วัน	-
Handled	Back Office	278	318	259
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	-	42	40	40
Logon Duration	-	43:52:28	51:58:40	42:16:10
ACD	-	0:02:17	0:02:27	0:02:14
AHT	-	0:03:14	0:03:24	0:03:10
Reason Not Set	-	0:02:17	0:01:52	0:00:29
Meeting	-	-	-	-
Restroom	-	-	-	-
รวม	-	0:02:17	0:01:52	0:00:29



B

78.73



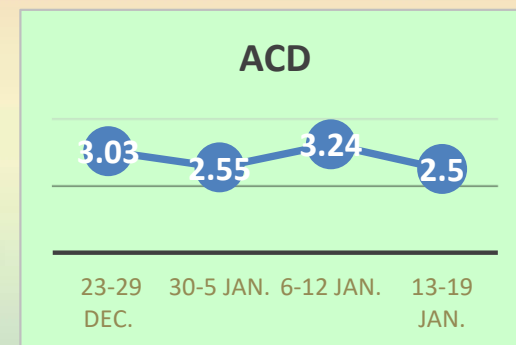
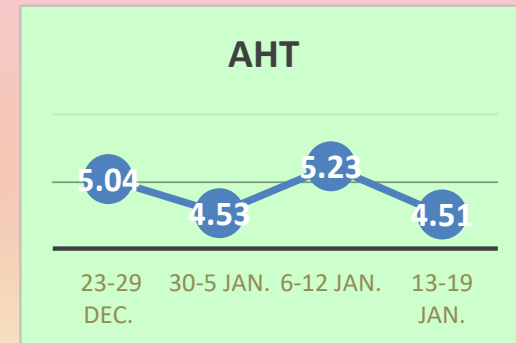
หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 5 วัน
 - ปฏิบัติงานกะ 9.00-17.00 น.ม
 21.30-6.00 น.

หมวดหมู่	week	week	week	week
17043	(23 – 29 Dec.)	(30 – 5 Jan.)	(6 – 12 Jan.)	(13 – 19 Jan.)
Log late	-	-	15 นาที	-
SL	-	-	-	-
OT	-	-	-	-
Late	-	-	7 นาที	-
รับจ้าง	-	-	-	-
จ้าง	1 ชม.	1 วัน	1.5 ชม.	1.5 ชม.
Handled	222	152	224	251
ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน	39	32	37	44
Logon Duration	37:59:32	31:08:32	40:24:13	37:43:12
ACD	0:03:03	0:02:55	0:03:24	0:02:50
AHT	0:05:04	0:04:53	0:05:23	0:04:51
Reason Not Set	0:00:19	0:00:26	0:00:26	0:00:15
Meeting	4:33:58	0:40:42	1:27:55	2:21:05
Restroom	0:20:30	0:14:36	0:01:23	0:09:44
รวม	4:54:47	0:55:44	1:29:44	2:31:04



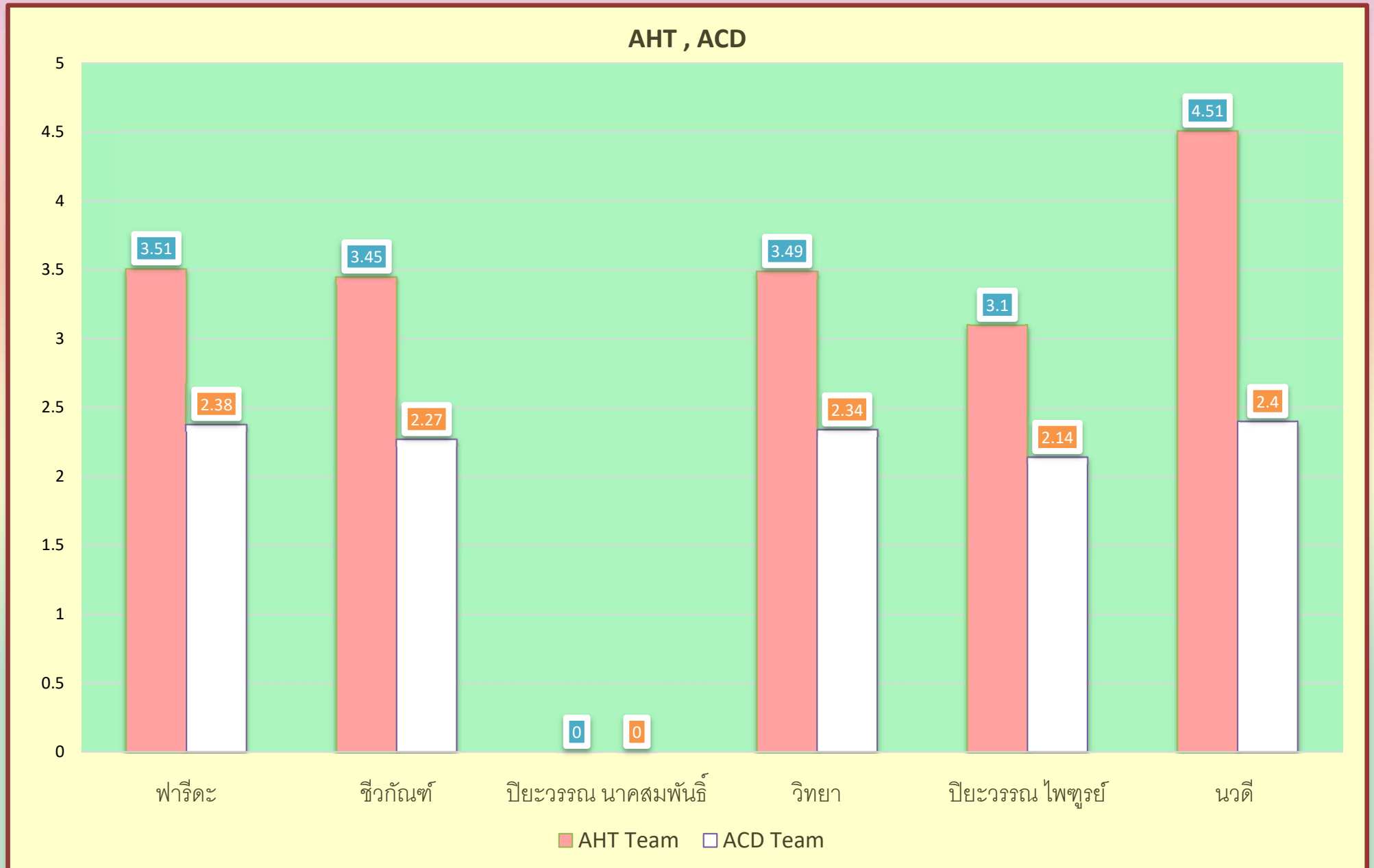
B

76.4

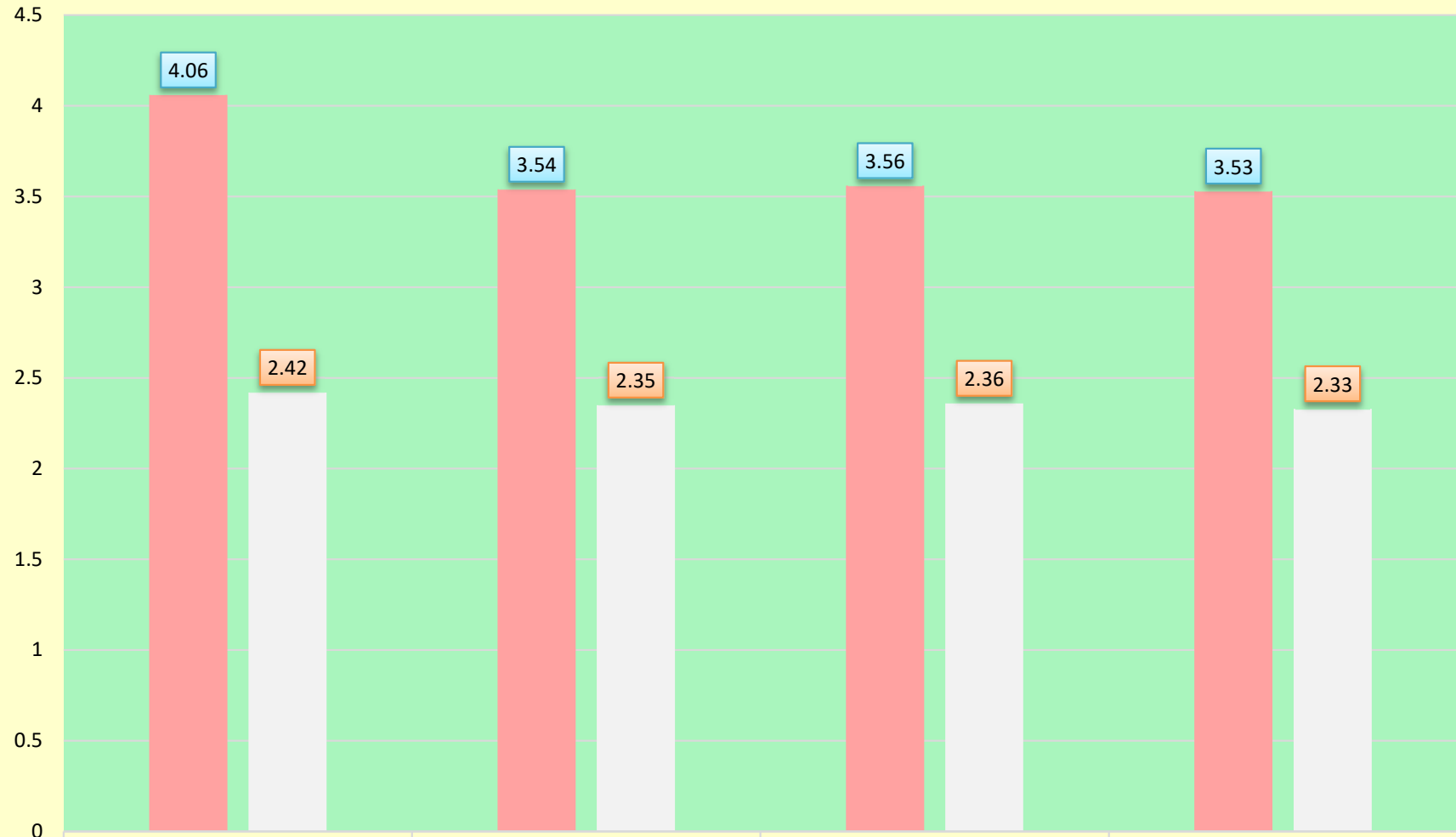


หมายเหตุ : ปฏิบัติงาน 6 วัน
- ปฏิบัติงานกะ 9.00 – 17.00 น.

AHT, ACD Team



Avr. AHT, ACD Team



■ AHT Team	4.06	3.54	3.56	3.53
■ ACD Team	2.42	2.35	2.36	2.33

■ 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.ชีวกัณฑ์ ไกรธรรม	-	-	69	-	-	เร็วเร็ว ภาษาเป็นกันเอง , ไม่อึดอัดความเป็นตัวตนก่อนแจ้งขอดี้งชำระ
3.ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	-	-	-	-	-	
4.วิทยา สุวรรณหงส์	-	-	-	-	-	
5.ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	-	-	-	-	-	
6. นวดี ยังก้อย	-	-	-	-	-	

No.	ชื่อ-นามสกุล	ID	เกรดเดือนพฤศจิกายน	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	82	73.63	78	81												78.59
2	ชีวกัณฑ์ ไกรธรรม	17004	B	76	77	80	76.75	82	69	75													76.53
3	ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	17022	ไม่ประเมิน																				
4	วิทยา สุวรรณหงส์	17092	B	74.25	77.25	78	75.12	77	78	80	75.25												76.85
5	ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	17087	B	76.5	81	76	78.25	80	81	76	81.13												78.73
6	นวดี ยังก้อย	17087	C+(Newcomer)	80	80.25	77	75	80		76.5	75	70	75.29										76.4
																							77.39

ล่าสุดวันที่ 19/01/68 : 21.44 น.

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

Performance Team Chief อ้อยทิพย์ เฉลิมชัย (Sup. สังสรรค์) 13 – 19 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	371	53	78.59	0:00:22	0:00:00	0:00:00	0:03:51	0:02:38	3	-	-	-
2. ชิวกันท์ ไกรธรรม	259	52	76.53	0:00:17	0:28:13	0:01:06	0:03:45	0:02:27	-	-	-	-
3. ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	พนักงานลาคลอด
4. วิทยา สุวรรณหงส์	165	23	76.85	0:00:20	0:00:00	0:00:00	0:03:49	0:02:34	1	-	-	-
5. ปิยะวรรณ ไพฑูรย์	259	40	78.73	0:00:29	0:00:00	0:00:00	0:03:10	0:02:14	-	-	-	-
6. นวดี ยั่งอยู่	251	44	76.4	0:00:15	0:09:44	2:21:05	0:04:51	0:02:50	-	-	-	-
Average Team	1,305	47/23	77.39	0:01:43	0:37:057	2:21:11	0:03:53	0:02:33	4	-	-	-
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:28:26						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:36						

ตัวอย่างเคส

NT eService ทำอะไรได้บ้าง



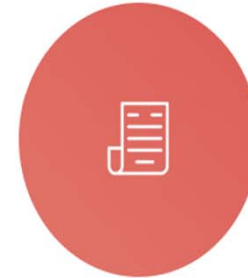
ชำระค่าบริการ
ทั้งแบบบุคคลและนิติบุคคล



ดูข้อมูลการใช้งาน



เปลี่ยนแปลงข้อมูลการติดต่อ
{ที่อยู่จัดส่งบิล, เบอร์ติดต่อ, อีเมล}



ใบเสร็จ/ใบกำกับภาษี
อิเล็กทรอนิกส์

THANK YOU
CH.OITHIP CHALERMCHAI