



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 2 - 8 กันยายน 2567

# รายชื่อสมาชิกในทีม



**SUPERVISOR**  
สังสรรค์ สายแก้ว



Ch.ชูตารีย์ เสือเพลิง



สุธาทินี ชัยชนะ



วินัส แจ่มจรัส



อลิสา เกียรติติลปนนต์



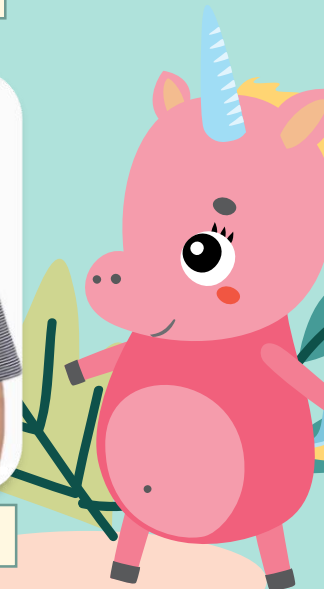
มานูเดช พุ่มเจริญ



ณัฐพล ภัคดีจ้อหอ



ณพนันท์ พันธุ์หอม



| ตารางการทำงาน 02-08 ก.ย. 2567 |               |                 |
|-------------------------------|---------------|-----------------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ        |
| 2                             | OFF           | รับนร. 08-16 น. |
| 3                             | 21.30-06      | รับนร. 13-21 น. |
| 4                             | 20.30-04.30   |                 |
| 5                             | 20.30-04.30   |                 |
| 6                             | 20.30-04.30   |                 |
| 7                             | จ้างนร.       |                 |
| 8                             | 20.30-04.30   |                 |



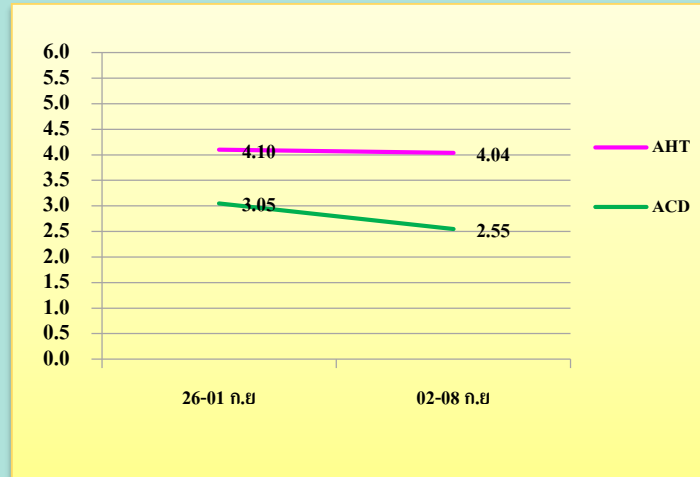
น.ส. สุธากันนี่ ชัยชนะ



| Event 02-08 ก.ย. 2567 |          |
|-----------------------|----------|
| วันที่                | หมายเหตุ |
| -                     | -        |

| Week          | Brief / วันทำงาน | Log On Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567     |         |               |          |         |         |         |
|---------------|------------------|-----------------|---------|---------|-----------------------|---------|---------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                  |                 |         |         | ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน | Meeting | Reason NotSet | Restroom | ACD     | รวม     | monitor |
| 26-01 ก.ย. 67 | 5/5              | 32:41:54        | 217     | 0:04:32 | 44                    | -       | 0:00:29       | -        | 0:03:28 | 0:00:29 | 77.27   |
| 02-08 ก.ย. 67 | 6/6              | 45:54:27        | 180     | 0:04:35 | 59/12                 | -       | 0:00:49       | -        | 0:03:24 | 0:00:49 | 79.00   |

| ตารางการทำงาน 02-08 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 2                             | 08-16         |          |
| 3                             | 08-16         |          |
| 4                             | 08-16         |          |
| 5                             | 08-16         |          |
| 6                             | 08-16         |          |
| 7                             | OFF           |          |
| 8                             | จ้างนร.       |          |



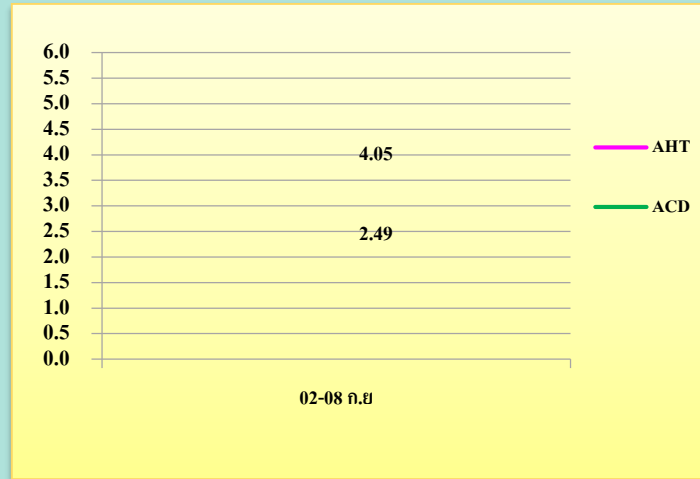
น.ส. วิมล แจ่มจำรัส



| Event 02-08 ก.ย. 2567 |          |
|-----------------------|----------|
| วันที่                | หมายเหตุ |
|                       | -        |
|                       |          |

| Week          | Brief / วันทำงาน | Log On Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567     |         |               |          |         |         |         |
|---------------|------------------|-----------------|---------|---------|-----------------------|---------|---------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                  |                 |         |         | ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน | Meeting | Reason NotSet | Restroom | ACD     | รวม     | monitor |
| 26-01 ก.ย. 67 | 6/6              | 41:49:26        | 306     | 0:04:10 | 48                    | -       | 0:00:39       | -        | 0:03:05 | 0:00:39 | 80.36   |
| 02-08 ก.ย. 67 | 5/5              | 32:40:23        | 262     | 0:04:04 | 53                    | -       | 0:00:17       | -        | 0:02:55 | 0:00:17 | 79.50   |

| ตารางการทำงาน 02-08 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 2                             | 06-14         |          |
| 3                             | ว่างนร.       |          |
| 4                             | 08-16         |          |
| 5                             | 06-14         |          |
| 6                             | 09-17         |          |
| 7                             | 08-16         |          |
| 8                             | OFF           |          |



น.ส. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์



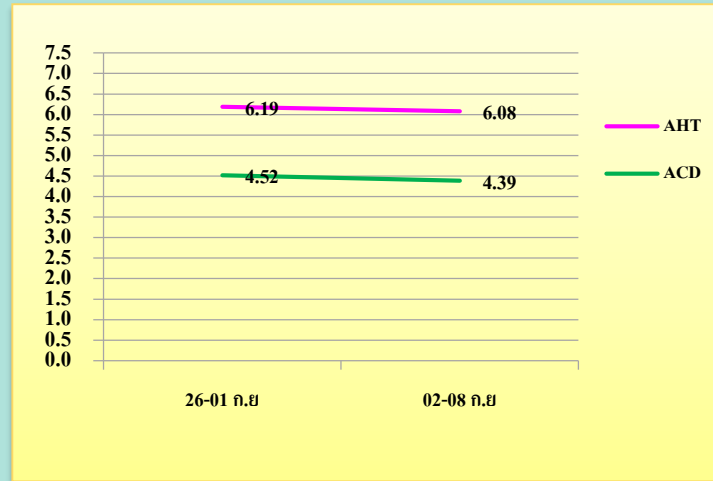
forget you...



| Event 02-08 ก.ย. 2567 |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| วันที่                | หมายเหตุ                       |
| 2                     | เวลา 10.29-10.30 น. เข้าห้องนำ |
| 5                     | เวลา 07.55-07.57 น. เข้าห้องนำ |

| Week          | Brief / วันทำงาน | Log On Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567     |         |               |          |         |         |         |
|---------------|------------------|-----------------|---------|---------|-----------------------|---------|---------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                  |                 |         |         | ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน | Meeting | Reason NotSet | Restroom | ACD     | รวม     | monitor |
| 02-08 ก.ย. 67 | 5/5              | 32:38:04        | 241     | 0:04:05 | 48                    | -       | 0:00:39       | 0:04:08  | 0:02:49 | 0:04:47 | 79.75   |

| ตารางการทำงาน 02-08 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 2                             | 09-17         |          |
| 3                             | <b>OFF</b>    |          |
| 4                             | 09-17         |          |
| 5                             | 09-17         |          |
| 6                             | 09-17         |          |
| 7                             | 09-17         |          |
| 8                             | 09-17         |          |



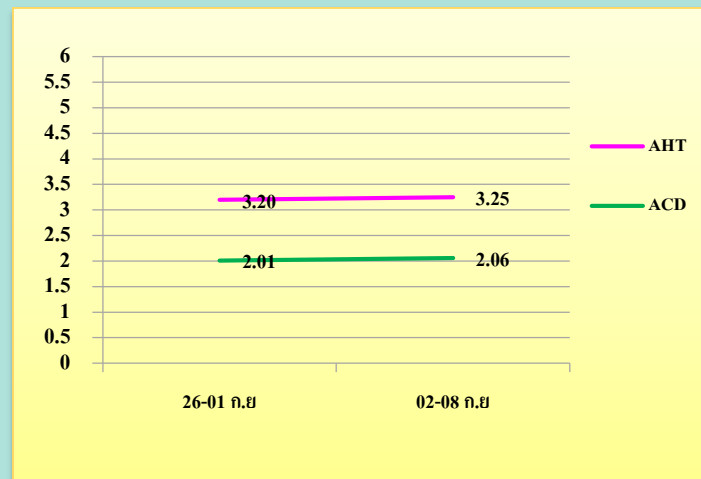
**นาย ณัฐพล รักดีจ่อหอ**



| Event 02-08 ก.ย. 2567 |  |
|-----------------------|--|
| วันที่                | หมายเหตุ                                 |
| 5                     | Not สร้างงาน 0:03:03 นาที                |
| 6                     | เวลา 10.32-10.40 น. ระบบหลุด ย้ายเครื่อง |

| Week          | Brief /วัน<br>ทำงาน | Log On<br>Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567        |         |                  |          |         |         |         |
|---------------|---------------------|--------------------|---------|---------|--------------------------|---------|------------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                     |                    |         |         | ค่าเฉลี่ยรับสาย /<br>วัน | Meeting | Reason<br>NotSet | Restroom | ACD     | รวม     | monitor |
| 26-01 ก.ย. 67 | 6/6                 | 39:25:36           | 226     | 0:06:19 | 37                       | -       | 0:00:40          | 0:01:58  | 0:04:52 | 0:02:38 | 74.26   |
| 02-08 ก.ย. 67 | 6/6                 | 39:23:28           | 210     | 0:06:08 | 35                       | 0:03:03 | 0:00:42          | -        | 0:04:39 | 0:00:42 | 75.63   |

| ตารางการทำงาน 02-08 ก.ย. 2567 |         |          |
|-------------------------------|---------|----------|
| วันที่                        | เวลางาน | หมายเหตุ |
| 2                             | 13-21   |          |
| 3                             | 08-16   |          |
| 4                             | 08-16   |          |
| 5                             | 08-16   |          |
| 6                             | 08-16   |          |
| 7                             | 08-16   |          |
| 8                             | OFF     |          |



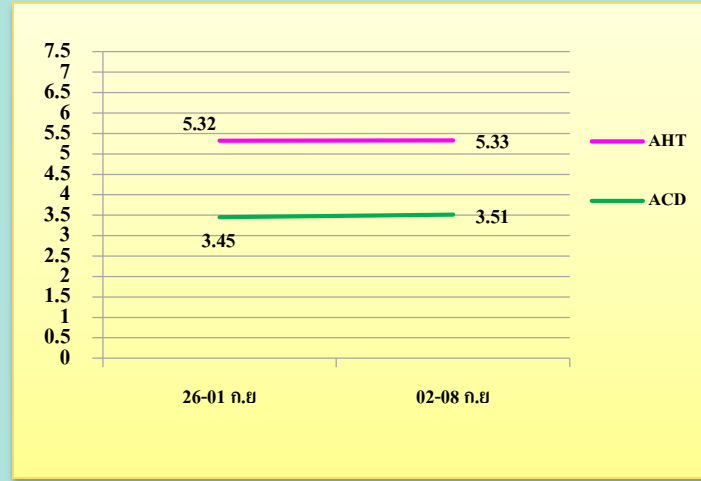
นาย ภาณุเดช นุ่มเจริญ



| Event 02-08 ก.ย. 2567 |                                 |
|-----------------------|---------------------------------|
| วันที่                | หมายเหตุ                        |
| 6                     | เวลา 11.48-11.55 น. เข้าห้องน้ำ |

| Week          | Brief / วันทำงาน | Log On Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567     |         |               |          |         |         |         |
|---------------|------------------|-----------------|---------|---------|-----------------------|---------|---------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                  |                 |         |         | ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน | Meeting | Reason NotSet | Restroom | ACD     | รวม     | monitor |
| 26-01 ก.ย. 67 | 6/6              | 42:36:27        | 157     | 0:03:20 | 24                    | -       | 0:00:22       | -        | 0:02:01 | 0:00:22 | 76.08   |
| 02-08 ก.ย. 67 | 6/6              | 39:10:30        | 333     | 0:03:25 | 55                    | -       | 0:00:22       | 0:07:07  | 0:02:06 | 0:07:29 | 75.43   |

| ตารางการทำงาน 02-08 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 2                             | 14-21.30      |          |
| 3                             | 14-21.30      |          |
| 4                             | 14-21.30      |          |
| 5                             | 14-21.30      |          |
| 6                             | 14-21.30      |          |
| 7                             | 14-21.30      |          |
| 8                             | <b>OFF</b>    |          |



นาย ณพนันท์ พันธุ์หอม

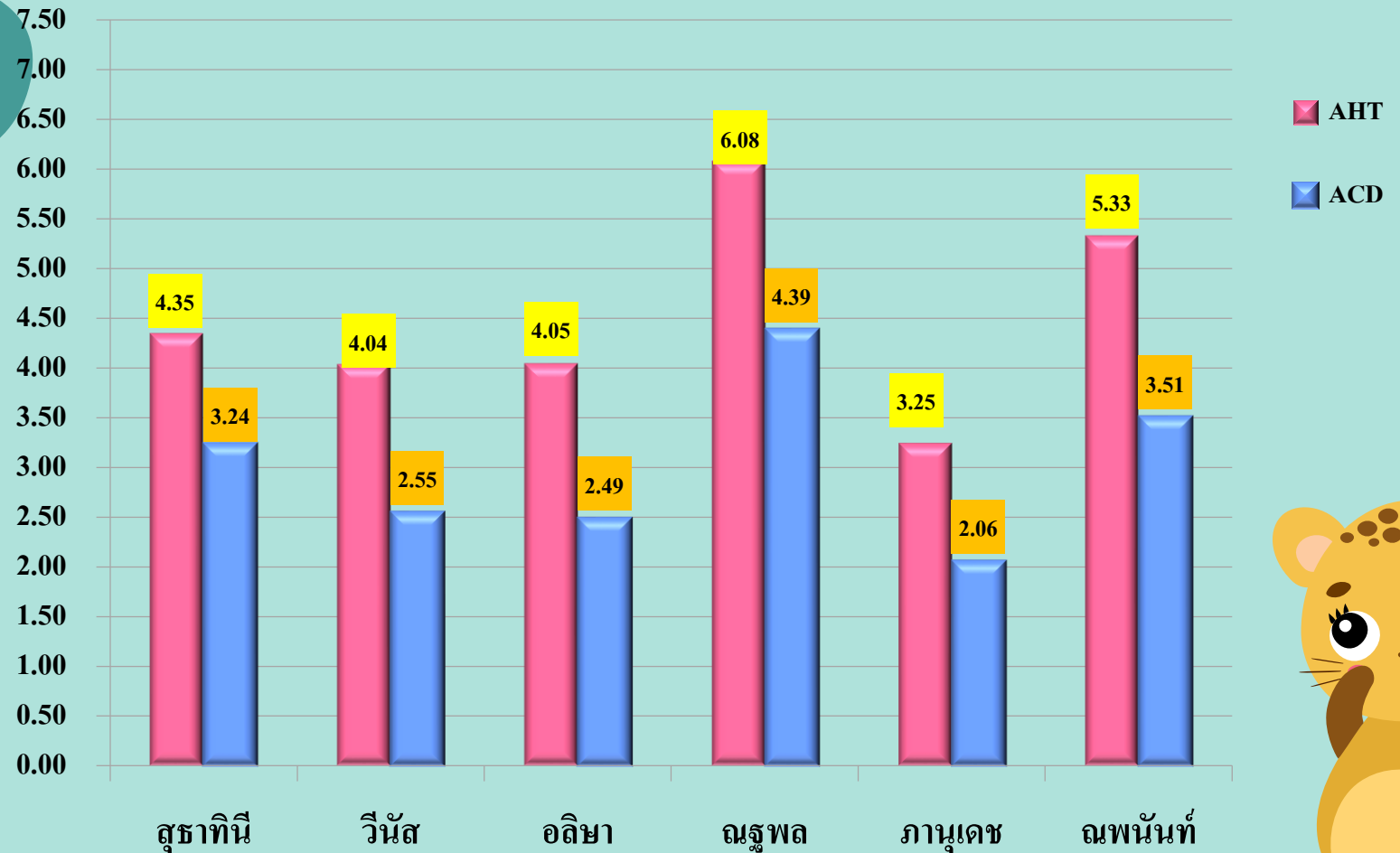


| Event 02-08 ก.ย. 2567 |  |
|-----------------------|--|
| วันที่                | หมายเหตุ   |
| 2                     | เวลา 14.00-14.06 น. รอต่อเครื่อง + เวลา 14.06-14.07 น. Not Meeting เนื่องจาก Mail ค้าง + เวลา 17.01-17.08 น. ย้ายเครื่อง |
| 6                     | เวลา 17.31-17.33 น. Not สร้างงาน   |

| Week          | Brief/ วันทำงาน | Log On Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567     |         |               |          |         |         |         |
|---------------|-----------------|-----------------|---------|---------|-----------------------|---------|---------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                 |                 |         |         | ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน | Meeting | Reason NotSet | Restroom | ACD     | รวม     | monitor |
| 26-01 ก.ย. 67 | 6/6             | 38:36:50        | 246     | 0:05:32 | 42                    | 0:17:09 | 0:00:39       | -        | 0:03:45 | 0:00:39 | 77.15   |
| 02-08 ก.ย. 67 | 6/6             | 38:54:33        | 242     | 0:05:33 | 41                    | 0:02:45 | 0:00:28       | -        | 0:03:51 | 0:00:28 | 76.00   |

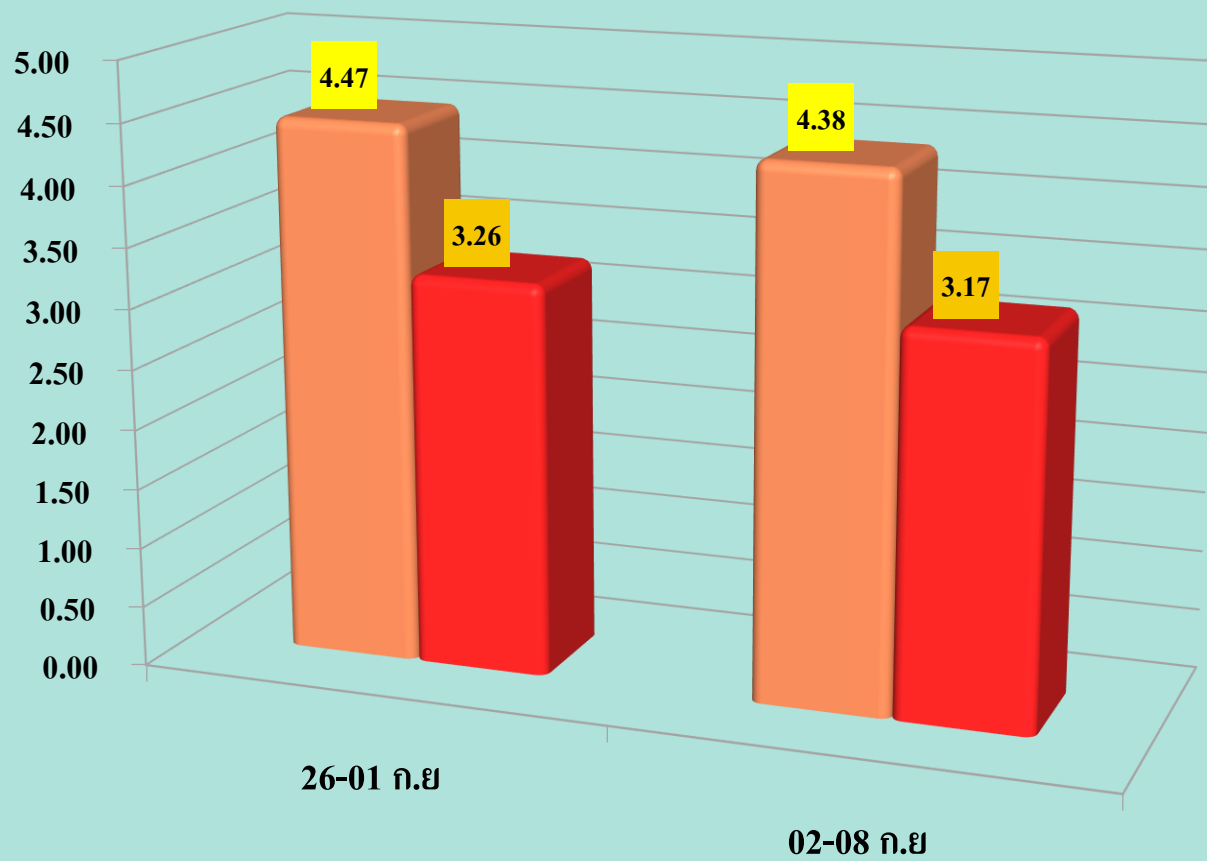


# กราฟแสดงค่า AHT / ACD วันที่ 2 - 8 กันยายน 2567





# กราฟแสดงค่า AHT / ACD (TEAM)



AHT  
ACD



# คะแนน Monitor ท้าย ประจำสัปดาห์

## คะแนน Monitor ประจำเดือน กันยายน 2567

| ลำดับ | ชื่อ      | นามสกุล           | ID    | เกรด | คะแนน เต็ม 100 คะแนน (มาตรฐาน 75-85) |       |       |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    | เฉลี่ย | Grade  |   |
|-------|-----------|-------------------|-------|------|--------------------------------------|-------|-------|-------|---|---|---|---|---|----|----|----|----|--------|--------|---|
|       |           |                   |       |      | 1                                    | 2     | 3     | 4     | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |        |        |   |
| 1     | วินัส     | แจ่มจรัส          | 17010 | B+   | 81.00                                | 80.00 | 81.00 | 76.00 |   |   |   |   |   |    |    |    |    |        | 79.50% | B |
| 2     | อลิษา     | เกียรติศิลป์นันต์ | 17026 |      | 76.00                                | 83.50 |       |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    |        | 79.75% | B |
| 3     | ณรุพล     | ภัคดีจอหอ         | 17058 | C+   | 75.25                                | 76.00 |       |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    |        | 75.63% | B |
| 4     | ณพนันท์   | พันธุ์หอม         | 17099 | B    | 76.00                                | 76.00 |       |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    |        | 76.00% | B |
| 5     | กานดาเดช  | พุ่มเจริญ         | 17119 | B    | 76.00                                | 76.29 | 74.00 |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    |        | 75.43% | B |
| 6     | สุธาทีนี้ | ชัยชนะ            | 17134 | B    | 76.00                                | 82.00 |       |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    |        | 79.00% | B |
|       |           |                   |       |      |                                      |       |       |       |   |   |   |   |   |    |    |    |    | 77.11% | B      |   |



# Monitor พนักงานที่ได้คะแนนต่ำกว่า 70 (กันยายน 2567)

| ชื่อ-นามสกุล               | ผลคะแนน      | ผลคะแนน      | ผลคะแนน      | ผลคะแนน      | ผลคะแนน      | หมายเหตุ |
|----------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|
|                            | 02-08 ก.ย.67 | 09-15 ก.ย.67 | 16-22 ก.ย.67 | 23-29 ก.ย.67 | 30-06 ต.ค.67 |          |
| 1. สุราภินี ชัยชนะ         | -            |              |              |              |              | -        |
| 2. วินัส แจ่มจำรัส         | -            |              |              |              |              | -        |
| 3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์ | -            |              |              |              |              | -        |
| 4. ณัฐพล ภักดิ์จ้อหอ       | -            |              |              |              |              | -        |
| 5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ       | -            |              |              |              |              | -        |
| 6. ณพนันท์ พันธุ์หอม       | -            |              |              |              |              | -        |



# Performance Team วันที่ 2 - 8 กันยายน 2567

## Chief สุฑาจารย์ เสือเหลือง (Sup สังสรรค์)

| Agent                        | Handled | Average Handle | Average Monitor | Not reason | Not restroom | Not meeting | AHT (Minute) | ACD (Minute) | Login Late | Compliment | Warning | Remark                 |
|------------------------------|---------|----------------|-----------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|------------|------------|---------|------------------------|
| 1. สุธาทีนีย์ ชัยชนะ         | 180     | 59             | 79.00           | 0:00:49    | 0:00:00      | 0:00:00     | 0:04:35      | 0:03:24      | 1          | 0          | 0       | กะเช้า 59 / กะดึก 12   |
| 2. วินัส แจ่มจรัส            | 262     | 53             | 79.50           | 0:00:17    | 0:00:00      | 0:00:00     | 0:04:04      | 0:02:55      | -          | 0          | 0       |                        |
| 3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์   | 241     | 48             | 79.75           | 0:00:39    | 0:04:08      | 0:00:00     | 0:04:05      | 0:02:49      | -          | 0          | 0       | ** ลงสเกิด 02/09/67 ** |
| 4. ณัฐพล ภัคดีจอหอ           | 210     | 35             | 75.63           | 0:00:42    | 0:00:00      | 0:03:03     | 0:06:08      | 0:04:39      | 1          | 0          | 0       |                        |
| 5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ         | 333     | 55             | 75.43           | 0:00:22    | 0:07:07      | 0:00:00     | 0:03:25      | 0:02:06      | -          | 0          | 0       |                        |
| 6. ณพนันท์ พันธุ์หอม         | 242     | 41             | 76.00           | 0:00:28    | 0:00:00      | 0:02:45     | 0:05:33      | 0:03:51      | -          | 0          | 0       | ** ลงสเกิด 08/07/67 ** |
| Average Team                 | 1,468   | 49             | 77.11           | 0:03:17    | 0:11:15      | 0:05:48     | 0:04:38      | 0:03:17      | 2          | 0          | 0       | กะเช้า 49 / กะดึก 12   |
| ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team   |         |                |                 |            |              | 0:00:58     |              |              |            |            |         |                        |
| ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย |         |                |                 |            |              | 0:00:01     |              |              |            |            |         |                        |

# ช่องทางการติดต่อบริษัท NT

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)  
National Telecom Public Company Limited TOT CAT

ติดตามข้อมูลข่าวสาร  
[www.ntplc.co.th](http://www.ntplc.co.th)



ช่องทางการติดต่อ



Contact Center 1888

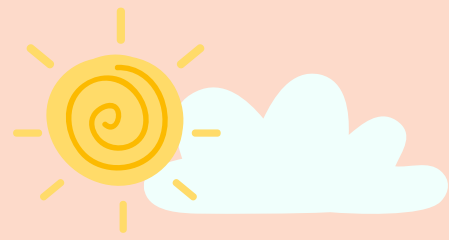


[webmaster@ntplc.co.th](mailto:webmaster@ntplc.co.th)



รับเรื่องร้องเรียน  
0 2104 1999





Thank  
you

