



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 9 - 15 กันยายน 2567

รายชื่อสมาชิกในทีม



SUPERVISOR
สังสรรค์ สายแก้ว



Ch.จุฑาทิพย์ เสือเหลือง



สุธาทิณี ชัยชนะ



วินัส แจ่มจำรัส



อลิสา เกียรติศิลป์นันต์



ภาณุเดช พุ่มเจริญ

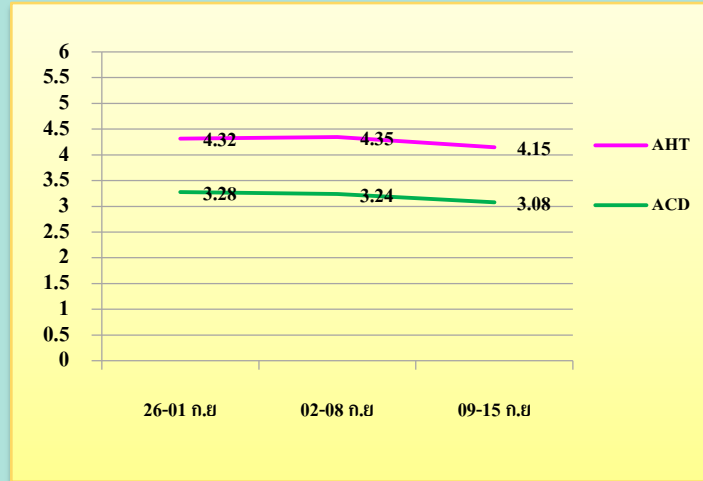


ณัฐพล ภัทติจอหอ



ณพนันท์ พันธุ์หอม

ตารางการทำงาน 09-15 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
9	OFF	
10	21.30-06	รับนร. 13-21 น.
11	20.30-04.30	
12	20.30-04.30	
13	20.30-04.30	
14	20.30-04.30	
15	21.30-06	รับนร. 14-21.30 น.



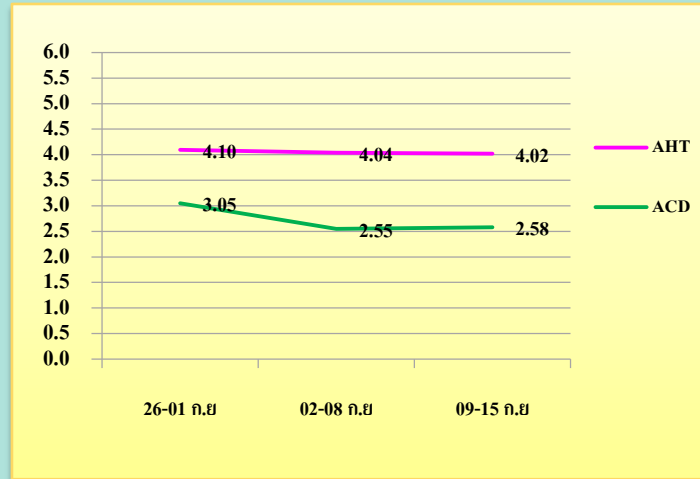
น.ส. สุธาทิณี จัยชนะ



Event 09-15 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
12	เวลา 21.51-21.55 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	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
09-15 ก.ย. 67	6/6	52:25:06	195	0:04:15	41/19	-	0:00:27	0:04:38	0:03:08	0:05:05	78.95

ตารางการทำงาน 09-15 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
9	08-16	OT 13-14 / 16-17 น.
10	08-16	
11	08-16	รับนร. 16-17 น.
12	08-16	
13	08-16	
14	OFF	รับนร. 09-17 น. // OT 15-15.30 น.
15	08-16	



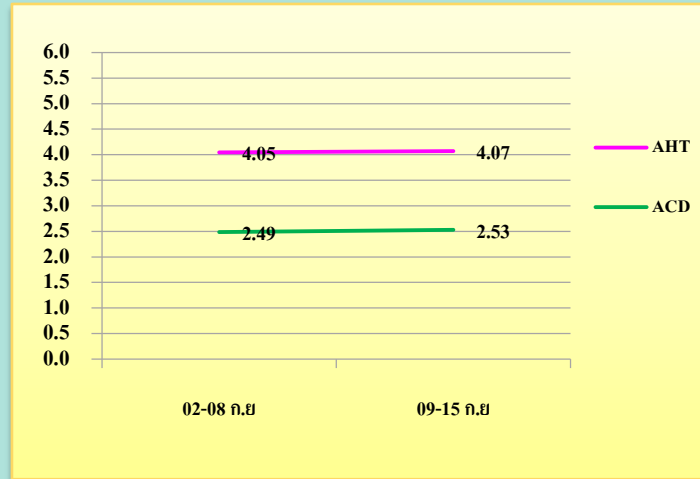
น.ส. วิมล แจ่มจำรัส



Event 09-15 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
9	เวลา 12.39-12.42 น. คอมค้าง Restart เครื่องใหม่ / ประสาน Ch.กนกวรรณ
12	เวลา 11.02-12.00 น. SICK ปวดท้อง / ประสาน Ch.บุญญาพันธ์

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
09-15 ก.ย. 67	7/7	48:26:20	368	0:04:02	50	-	0:00:28	-	0:02:58	0:00:28	78.07

ตารางการทำงาน 09-15 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
9	จ้างนร.	
10	09-17	
11	06-14	
12	09-17	
13	06-14	
14	08-16	
15	OFF	



น.ส. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์



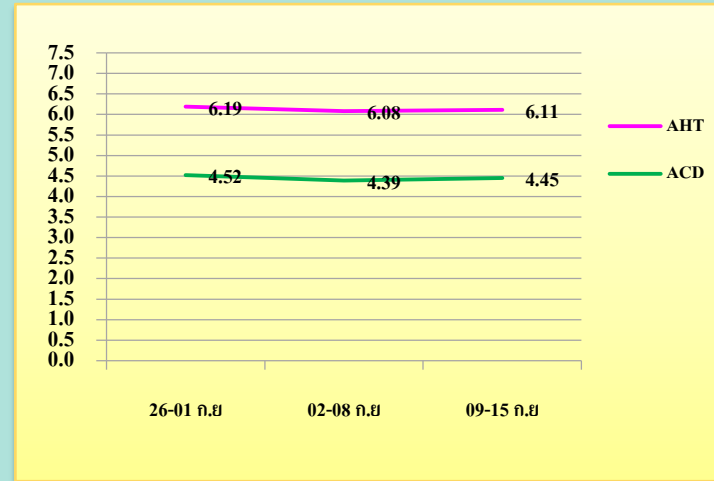
forget you...



Event 09-15 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
11	เวลา 10.50-10.53 น. เข้าห้องน้ำ
14	เวลา 09.30-09.32 น. เข้าห้องน้ำ

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
09-15 ก.ย. 67	5/5	32:44:02	273	0:04:07	55	-	0:00:28	0:04:15	0:02:53	0:04:43	79.44

ตารางการทำงาน 09-15 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
9	09-17	
10	OFF	
11	09-17	
12	09-17	
13	09-17	
14	09-17	
15	09-17	



นาย ณัฐพล รักดีจ่อหอ



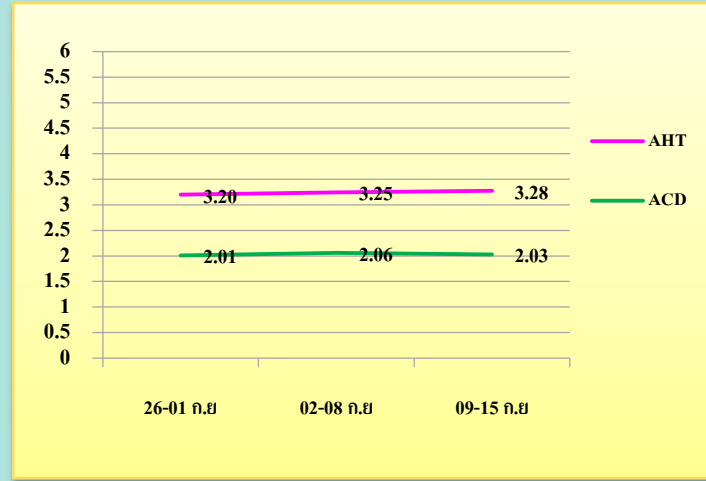
forget you...



Event 09-15 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
9	Not สร้างงาน 0:09:24 นาที
12	Not สร้างงาน 0:05:37 นาที

Week	Brief /วัน ทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนกันยายน 2567						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason 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	0:03:45	75.63
09-15 ก.ย. 67	6/6	39:30:05	230	0:06:11	38	0:15:01	0:00:33	-	0:04:45	0:15:34	75.07

ตารางการทำงาน 09-15 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
9	08-16	
10	08-16	
11	08-16	
12	08-16	
13	08-16	
14	08-16	
15	OFF	



นาย ภาณุเดช นุ่มเจริญ



Event 09-15 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
9	เวลา 08.22-08.29 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
09-15 ก.ย. 67	6/6	39:12:22	366	0:03:28	61	-	0:00:24	0:07:10	0:02:03	0:07:34	75.92

ตารางการทำงาน 09-15 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
9	14-21.30	
10	14-21.30	
11	14-21.30	
12	14-21.30	
13	SL	
14	14-21.30	
15	OFF	



นาย ณพนธ์ นันธุ์หอม



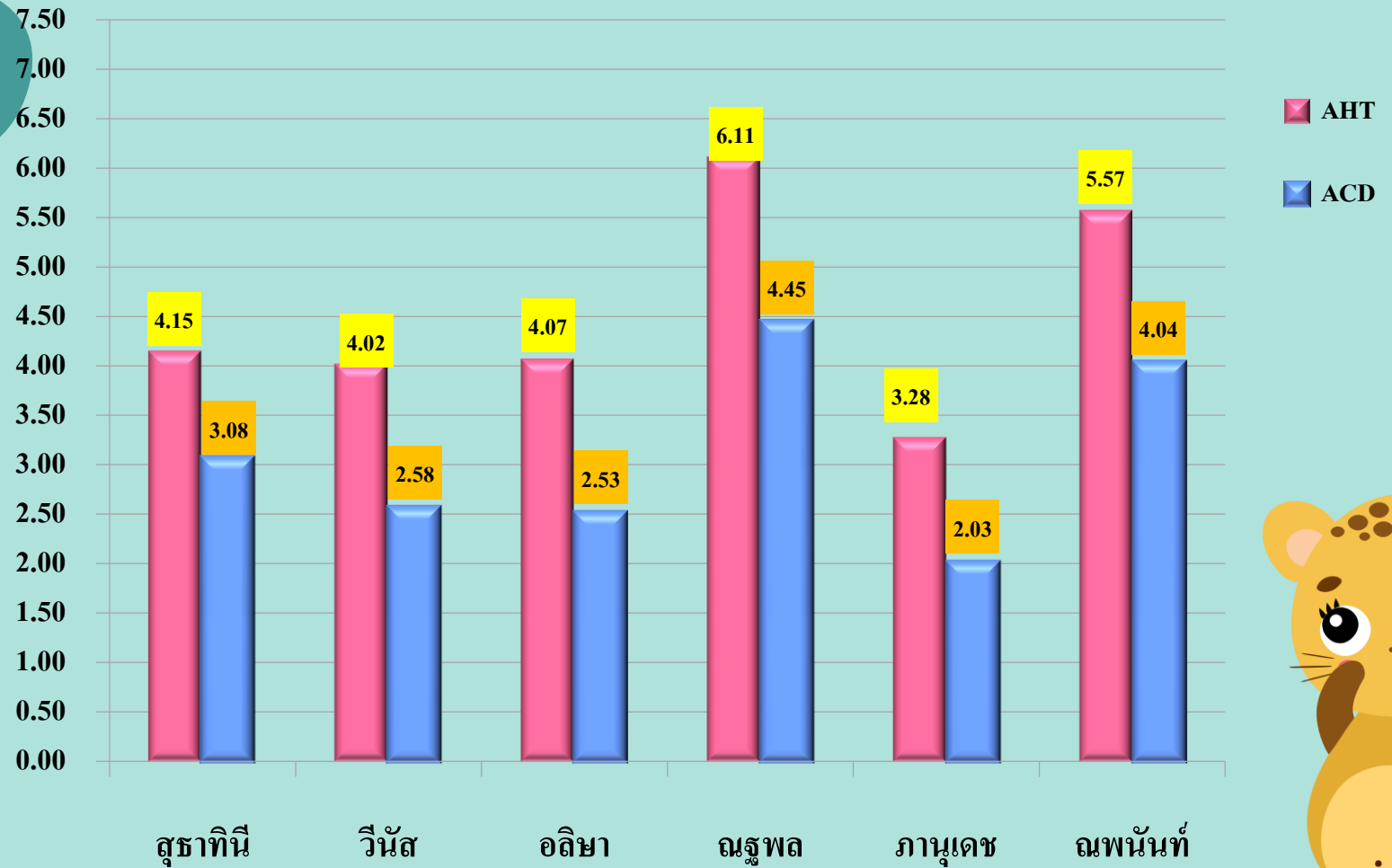
Event 09-15 ก.ย. 2567

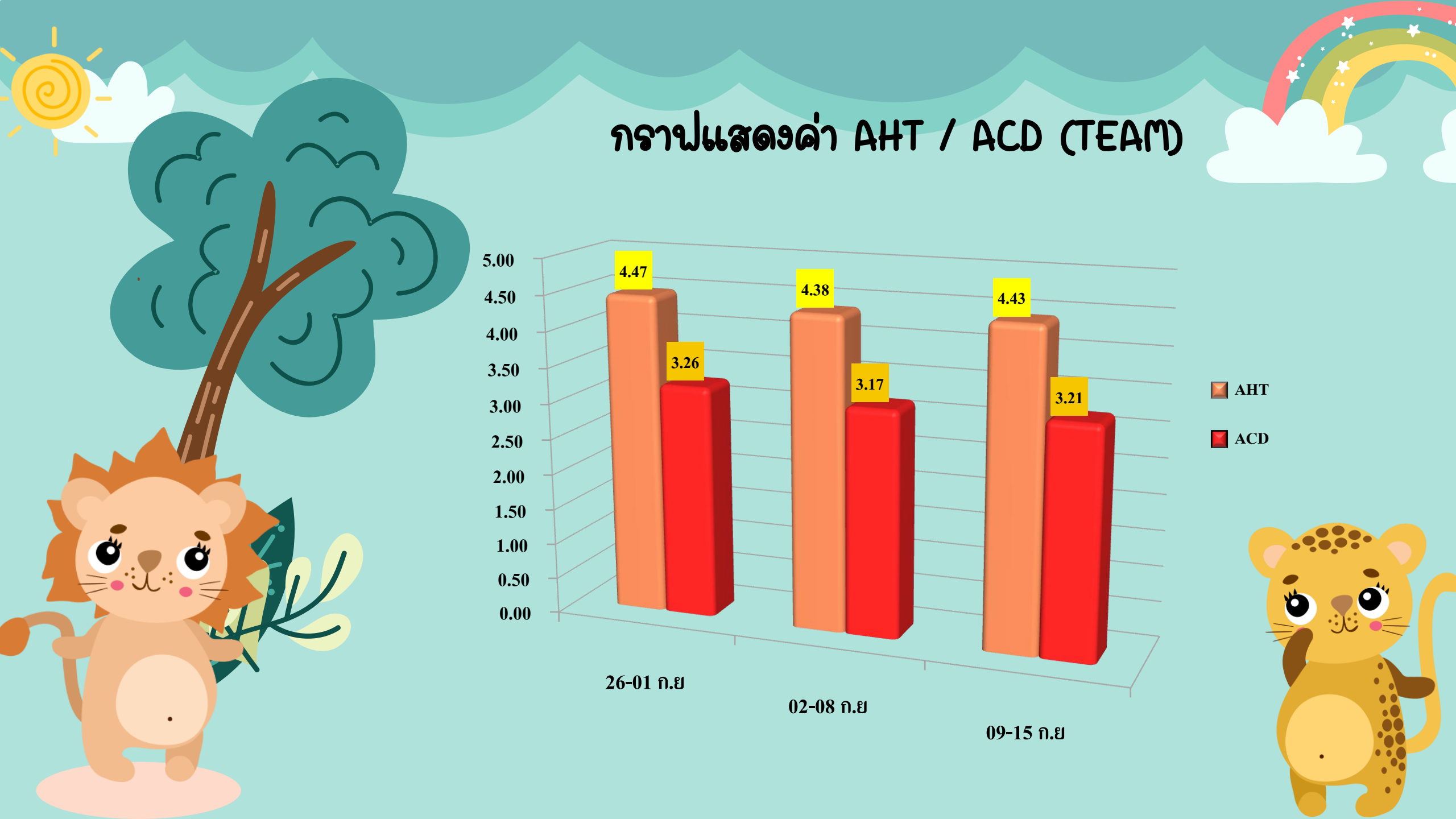
วันที่	หมายเหตุ
9	เวลา 19.38-19.41 น. Not สร้างงาน
10	เวลา 14.21-14.22 น. Headset ไม่ได้ยิน ออกเครื่องแล้วเข้าใหม่ + เวลา 16.21-16.25 น. ย้ายเครื่อง
11	เวลา 18.32-18.34 น. ย้ายเครื่อง

Week	Brief / ทั้ทำงาน	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	0:17:48	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	0:03:13	76.00
09-15 ก.ย. 67	5/5	32:26:16	209	0:05:57	42	0:03:05	0:00:24	-	0:04:04	0:03:29	77.85

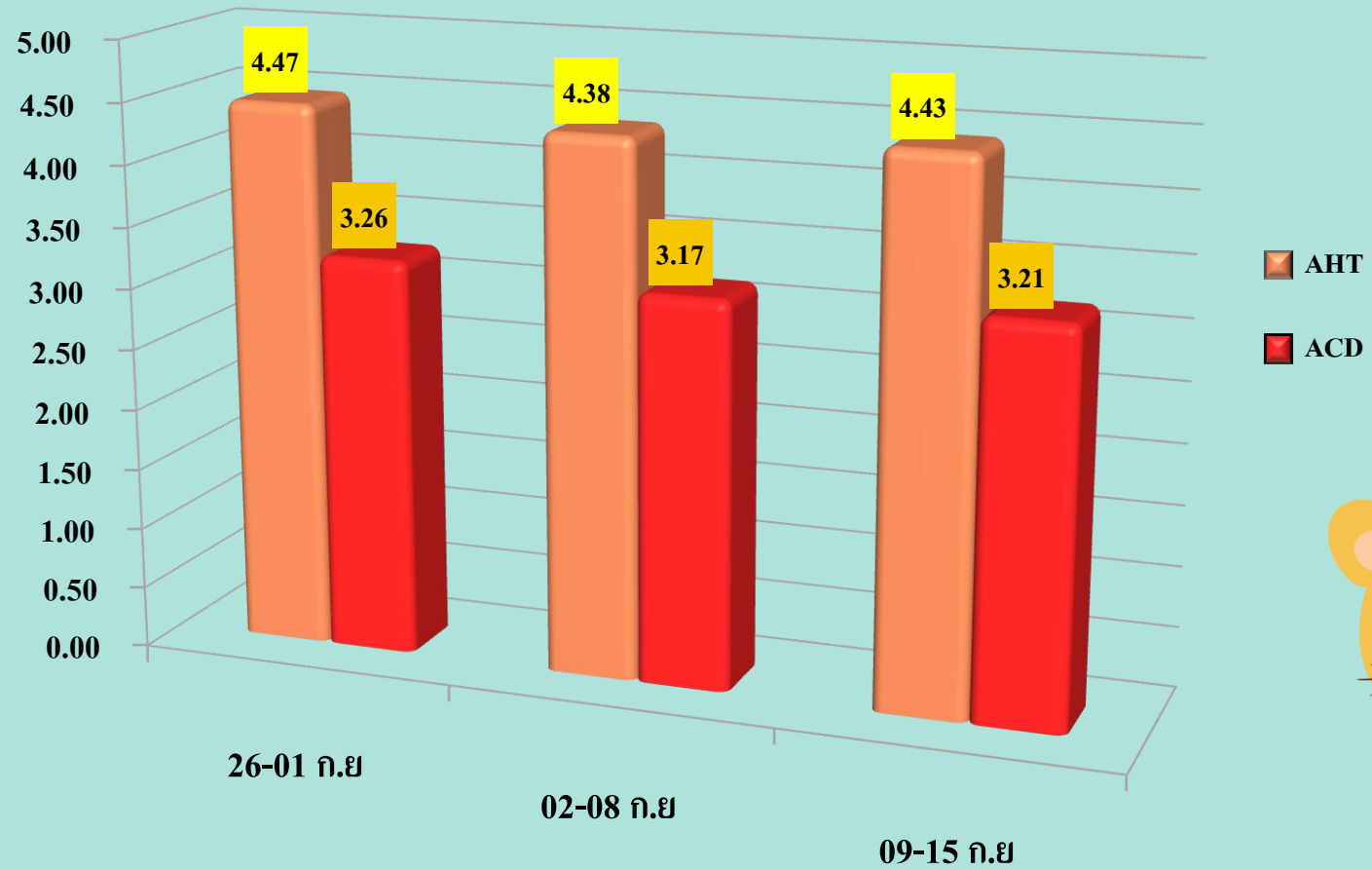
กราฟแสดงค่า AHT / ACD

วันที่ 9 - 15 กันยายน 2567





กราฟแสดงค่า AHT / ACD (TEAM)



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	78.50	76.00	74.00							78.07%	B
2	อลิษา	เกียรติศิลป์นันต์	17026		76.00	83.50	77.63	82.00	76.50	81.00								79.44%	B
3	ณรุพล	ภักดีจอหอ	17058	C+	75.25	76.00	75.00	72.00	78.25	74.00	75.00							75.07%	B
4	ณพนันท์	พันธุ์หอม	17099	B	76.00	76.00	79.25	80.00	80.00	77.00	76.68							77.85%	B
5	กานดา	พุ่มเจริญ	17119	B	76.00	76.29	74.00	75.25	78.00	76.00								75.92%	B
6	สุธาทีนี้	ชัยชนะ	17134	B	76.00	82.00	83.00	67.67	82.00	83.00								78.95%	B
																	77.17%	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. สุราทินี ชัยชนะ	-	67.67 (09/09/67)				- การถ่ายทอดข้อมูลยังติดขัด วกไปวนมา แจ้งข้อมูลลูกค้าไม่ครบถ้วน ขาดไหวพริบในการแจ้งข้อมูล จังหวะในการพูดเร็ว ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ
2. วินัส แจ่มจรัส	-	-				-
3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์	-	-				-
4. ณัฐพล ภักดิ์จอหอ	-	-				-
5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ	-	-				-
6. ณพนันท์ พันธุ์หอม	-	-				-



Performance Team วันที่ 9 - 15 กันยายน 2567

Chief ผู้จัดการทีม เลือกลง (Sup สังสรรค์)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1. สุธาทีนิ ชัยชนะ	195	41	78.95	0:00:27	0:04:38	0:00:00	0:04:35	0:03:24	-	0	0	กะเช้า 41 / กะดึก 19
2. วินัส แจ่มจรัส	368	50	78.07	0:00:28	0:00:00	0:00:00	0:04:02	0:02:58	-	0	0	
3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์	273	55	79.44	0:00:28	0:04:15	0:00:00	0:04:07	0:02:53	-	0	0	** ลงสเกิด 02/09/67 **
4. ณัฐพล ภัคดีจอหอ	230	38	75.07	0:00:33	0:00:00	0:15:01	0:06:11	0:04:45	-	0	0	
5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ	366	61	75.92	0:00:24	0:07:10	0:00:00	0:03:28	0:02:03	-	0	0	
6. ณพนันท์ พันธุ์หอม	209	42	77.85	0:00:24	0:00:00	0:03:05	0:05:57	0:04:04	2	0	0	** ลงสเกิด 08/07/67 **
Average Team	1,641	48	77.17	0:02:44	0:16:03	0:18:06	0:04:43	0:03:21	2	0	0	กะเช้า 48 / กะดึก 19
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team							0:03:01					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย							0:00:04					

ช่องทางการติดต่อบริษัท NT

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

ติดตามข้อมูลข่าวสาร
www.ntplc.co.th



ช่องทางการติดต่อ



Contact Center 1888



webmaster@ntplc.co.th



รับเรื่องร้องเรียน

0 2104 1999





Thank
you

