



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 16 - 22 กันยายน 2567

# รายชื่อสมาชิกในทีม



**SUPERVISOR**  
สังสรรค์ สายแก้ว



Ch.จุฑาทิพย์ เสือเหลือง



สุธาทินี ชัยชนะ



วินัส แจ่มจำรัส



อลิสา เกียรติศิลป์นันต์



ภาณุเดช พุ่มเจริญ

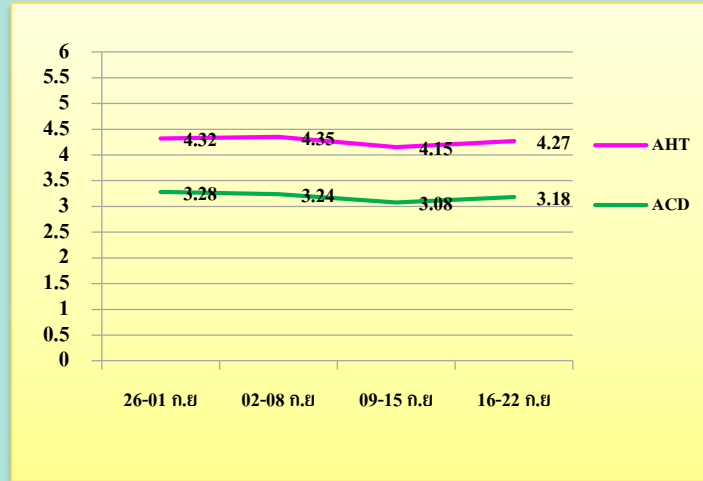


ณัฐพล ภัทติจอหอ



ณพนันท์ พันธุ์หอม

| ตารางการทำงาน 16-22 ก.ย. 2567 |               |                           |
|-------------------------------|---------------|---------------------------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ                  |
| 16                            | จ้างนร.       |                           |
| 17                            | OFF           |                           |
| 18                            | 08-16         |                           |
| 19                            | 08-16         | รับนร. 16-17 น.           |
| 20                            | 13-21         |                           |
| 21                            | 08-16         | จ้างนร. 14-16 น.          |
| 22                            | 08-16         | มาสาย 33 นาที (นั่งชดเชย) |



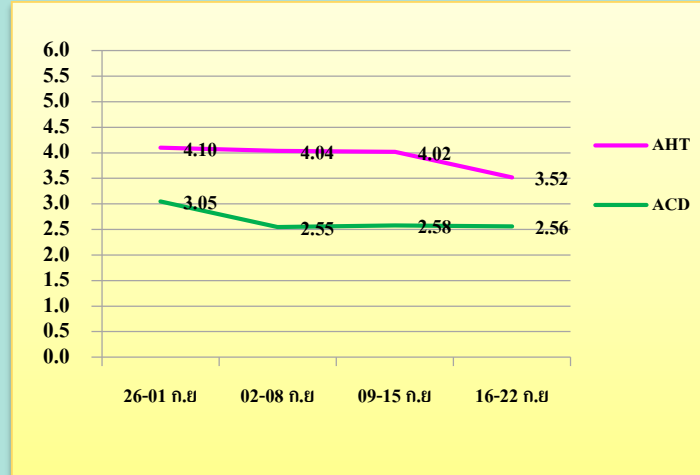
น.ส. สุธากันิ จัยชนะ



| Event 16-22 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   |
| 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   |
| 16-22 ก.ย. 67 | 5/5              | 31:50:27        | 224     | 0:04:27 | 46                    | -       | 0:00:19       | -        | 0:03:18 | 0:00:19 | 79.46   |

| ตารางการทำงาน 16-22 ก.ย. 2567 |               |                 |
|-------------------------------|---------------|-----------------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ        |
| 16                            | 09-17         |                 |
| 17                            | <b>OFF</b>    | รับนร. 13-21 น. |
| 18                            | 13-21         |                 |
| 19                            | 13-21         |                 |
| 20                            | 13-21         |                 |
| 21                            | 09-17         |                 |
| 22                            | 13-21         |                 |



น.ส. วิมล แจ่มจำรัส



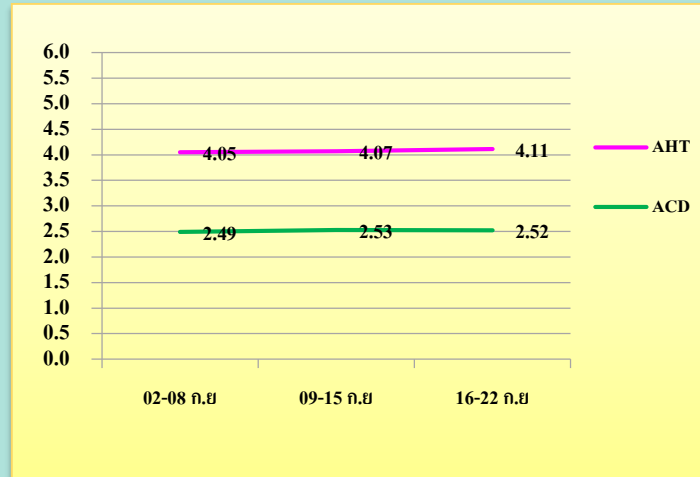
forget you...



| Event 16-22 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   |
| 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   |
| 16-22 ก.ย. 67 | 7/7              | 46:01:02        | 351     | 0:03:52 | 50                    | -       | 0:00:45       | -        | 0:02:56 | 0:00:45 | 78.86   |

| ตารางการทำงาน 16-22 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 16                            | จ้างนร.       |          |
| 17                            | 08-16         |          |
| 18                            | 08-16         |          |
| 19                            | 08-16         |          |
| 20                            | 08-16         |          |
| 21                            | 08-16         |          |
| 22                            | OFF           |          |



น.ส. อลิษา เกียรติศิลป์พันธ์



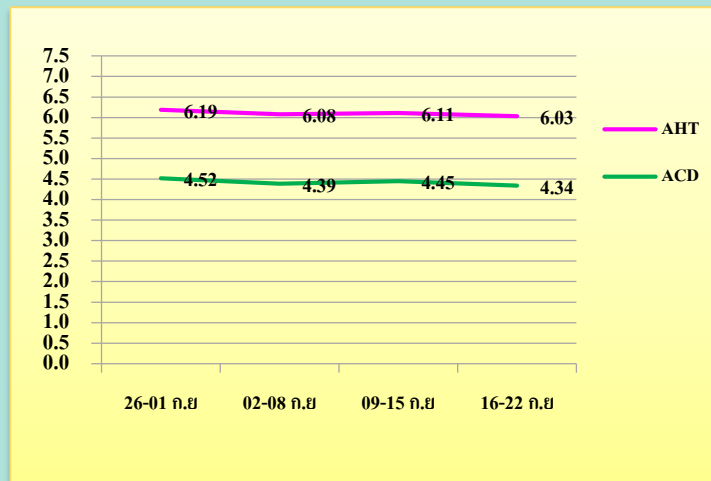
forget you...



| Event 16-22 ก.ย. 2567 |          |
|-----------------------|----------|
| วันที่                | หมายเหตุ |
|                       | -        |
|                       |          |

| 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   |
| 16-22 ก.ย. 67 | 5/5              | 32:38:48        | 258     | 0:04:11 | 52                    | -       | 0:00:37       | -        | 0:02:52 | 0:00:37 | 78.93   |

| ตารางการทำงาน 16-22 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 16                            | <b>OFF</b>    |          |
| 17                            | 09-17         |          |
| 18                            | 09-17         |          |
| 19                            | 09-17         |          |
| 20                            | 09-17         |          |
| 21                            | 09-17         |          |
| 22                            | 09-17         |          |



นาย ณัฐพล รักดีจ่อหอ



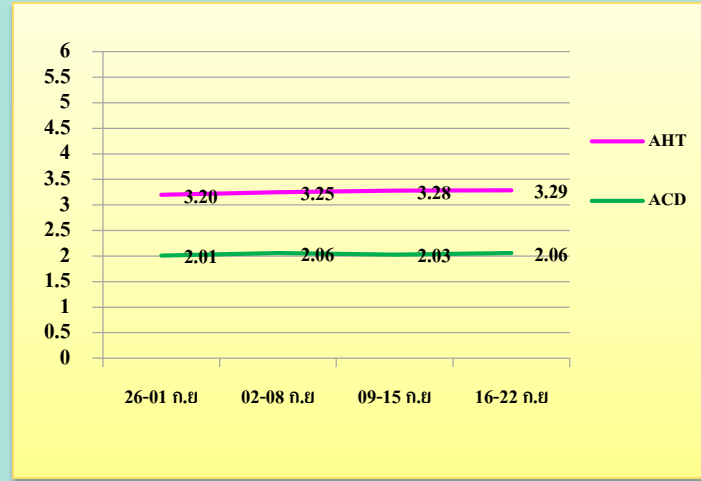
forget you...



| Event 16-22 ก.ย. 2567 |  |
|-----------------------|--|
| วันที่                | หมายเหตุ   |
| 21                    | เวลา 9.00-09.04 น. ระบบขัดข้อง Login ไม่ได้ / ประสาน Ch.นิคม |

| 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 | 0:03:45 | 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   |
| 16-22 ก.ย. 67 | 6/6                 | 39:18:01           | 221     | 0:06:03 | 37                       | -       | 0:00:46          | -        | 0:04:34 | 0:00:46 | 75.05   |

| ตารางการทำงาน 16-22 ก.ย. 2567 |                |          |
|-------------------------------|----------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน  | หมายเหตุ |
| 16                            | 08-16          |          |
| 17                            | 08-16          |          |
| 18                            | <b>OFF</b>     |          |
| 19                            | <b>จ้างนร.</b> |          |
| 20                            | 08-16          |          |
| 21                            | 08-16          |          |
| 22                            | 08-16          |          |



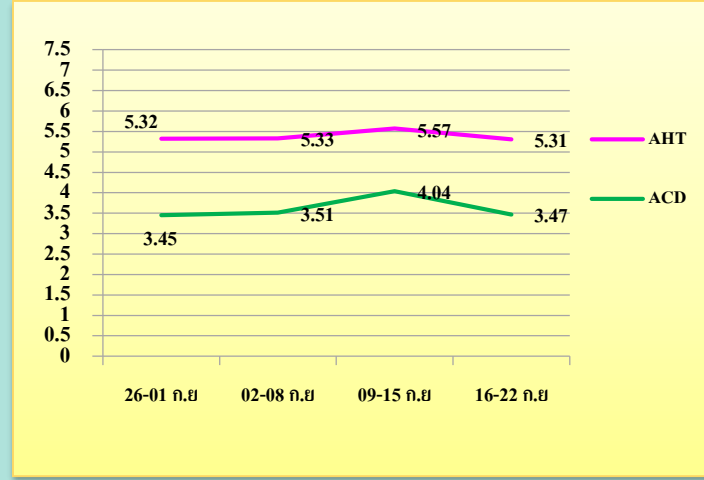
นาย ภาณุเดช นุ่มเจริญ



| Event 16-22 ก.ย. 2567 |                                |
|-----------------------|--------------------------------|
| วันที่                | หมายเหตุ                       |
| 16                    | เวลา 09.43-09.49 น. เข้าห้องนำ |

| 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   |
| 16-22 ก.ย. 67 | 5/5              | 32:35:17        | 282     | 0:03:29 | 57                    | -       | 0:00:21       | 0:06:27  | 0:02:06 | 0:06:48 | 75.23   |

| ตารางการทำงาน 16-22 ก.ย. 2567 |               |          |
|-------------------------------|---------------|----------|
| วันที่                        | เวลาดำเนินงาน | หมายเหตุ |
| 16                            | 08-16         |          |
| 17                            | 08-16         |          |
| 18                            | 08-16         |          |
| 19                            | 08-16         |          |
| 20                            | 08-16         |          |
| 21                            | 08-16         |          |
| 22                            | <b>OFF</b>    |          |



นาย ณพนธ์ นันธุ์หอม



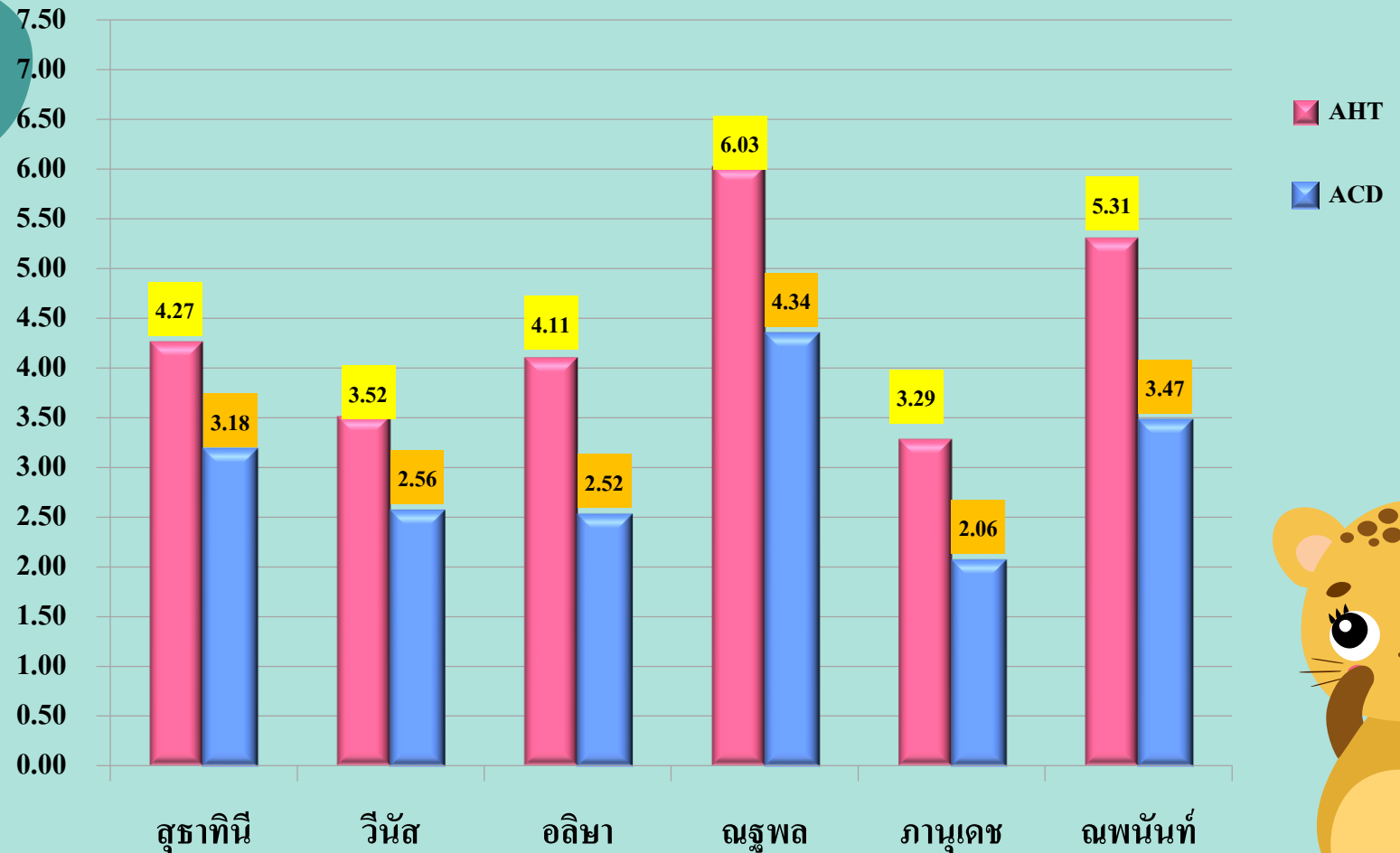
| Event 16-22 ก.ย. 2567 |   |
|-----------------------|---|
| วันที่                | หมายเหตุ  |
| 16                    | เวลา 11.08-11.12 น. Not สร้างงาน                        |
| 17                    | เวลา 14.43-14.54 น. Not สร้างงาน CRM / ปรีกษา Ch.มยุรี  |
| 18                    | เวลา 08.31-08.36 น. Not สร้างงาน                        |
| 20                    | เวลา 08.55-08.58 น. และเวลา 09.00-09.02 น. Not สร้างงาน |

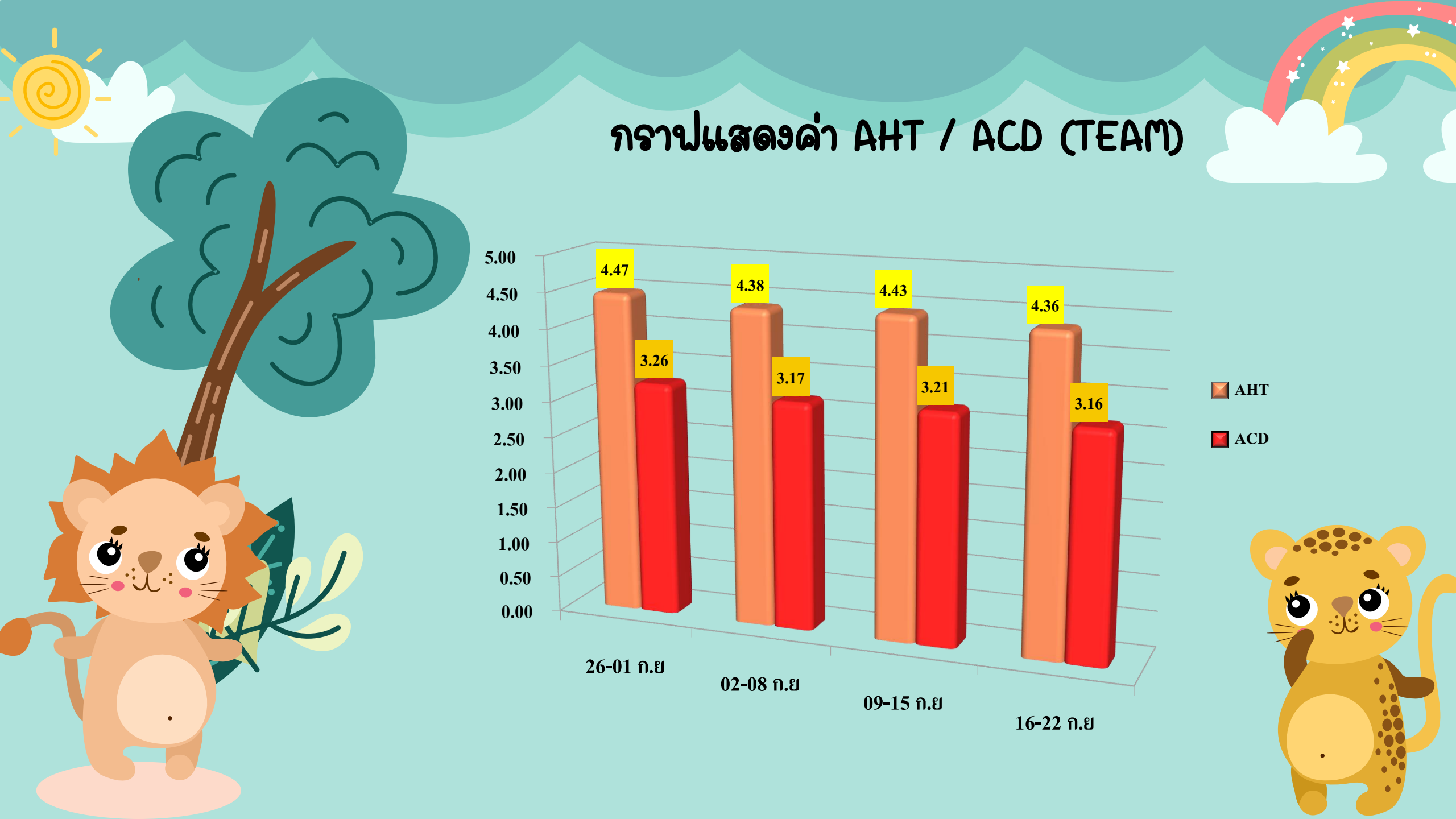
| Week          | Brief / วันทำงาน | Log On Duration | Handled | AHT     | เดือนกันยายน 2567     |         |               |          |         |         |         |
|---------------|------------------|-----------------|---------|---------|-----------------------|---------|---------------|----------|---------|---------|---------|
|               |                  |                 |         |         | 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 | 0:17:48 | 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   |
| 16-22 ก.ย. 67 | 6/6              | 39:03:10        | 262     | 0:05:31 | 44                    | 0:26:13 | 0:00:20       | -        | 0:03:47 | 0:26:33 | 77.49   |



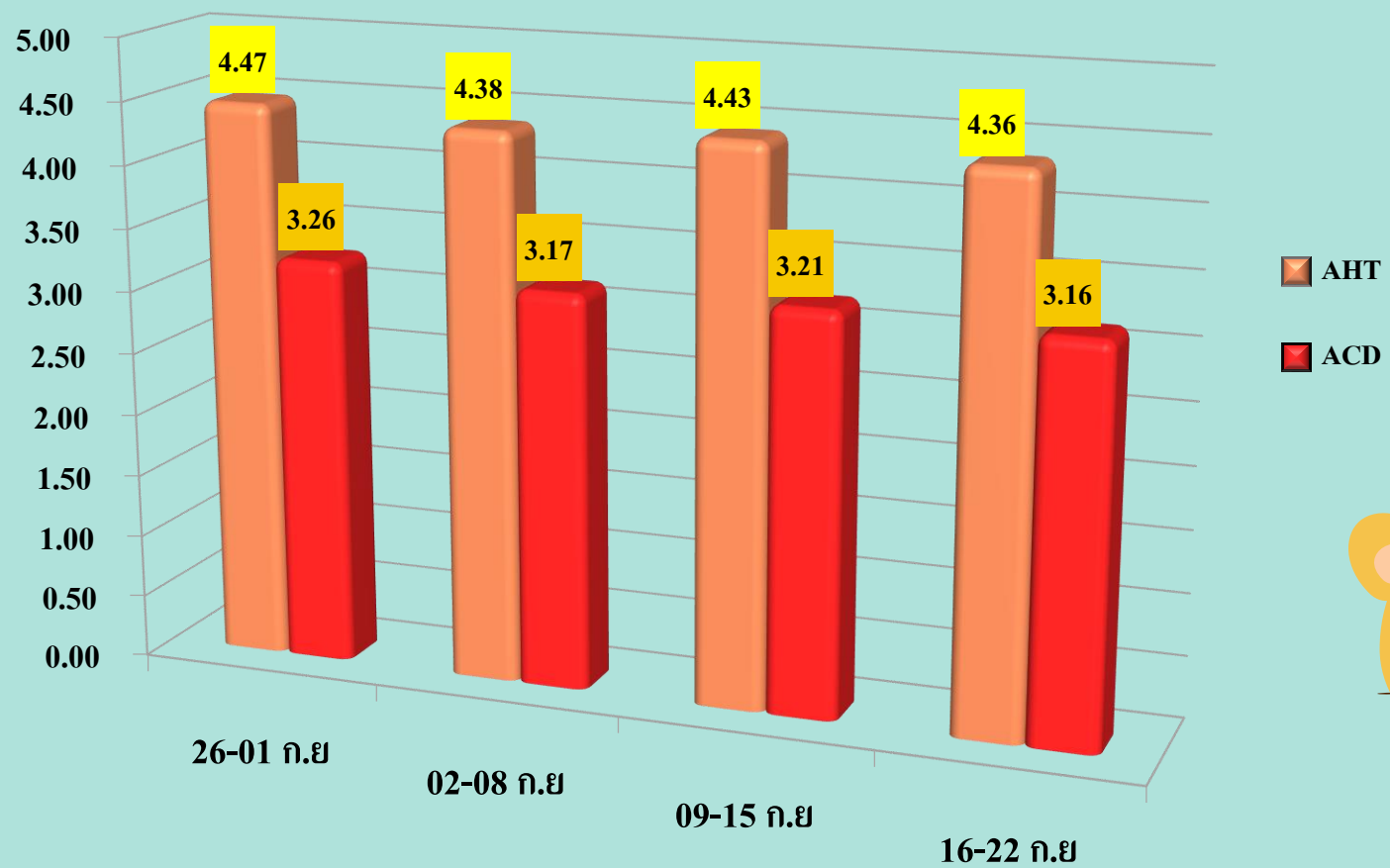
# กราฟแสดงค่า AHT / ACD

## วันที่ 16 - 22 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 | 81.00 | 82.25 |       |       |    |        | 78.86% | B     |
| 2                                     | อลิษา    | เกียรติศิลป์นันต์ | 17026 |      | 76.00                                | 83.50 | 77.63 | 82.00 | 76.50 | 81.00 | 81.00 | 77.63 | 78.00 | 78.00 | 77.00 |    |        | 78.93% | B     |
| 3                                     | ณรุพล    | ภักดีจ่อหอ        | 17058 | C+   | 75.25                                | 76.00 | 75.00 | 72.00 | 78.25 | 74.00 | 75.00 | 76.00 | 72.00 | 76.00 | 76.00 |    |        | 75.05% | B     |
| 4                                     | ณพนันท์  | พันธุ์หอม         | 17099 | B    | 76.00                                | 76.00 | 79.25 | 80.00 | 80.00 | 77.00 | 76.68 | 75.00 |       |       |       |    |        | 77.49% | B     |
| 5                                     | กานเดช   | พุ่มเจริญ         | 17119 | B    | 76.00                                | 76.29 | 74.00 | 75.25 | 78.00 | 76.00 | 67.50 | 74.00 | 80.00 |       |       |    |        | 75.23% | B     |
| 6                                     | สุธาทีนี | ชัยชนะ            | 17134 | B    | 76.00                                | 82.00 | 83.00 | 67.67 | 82.00 | 83.00 | 80.00 | 82.00 |       |       |       |    |        | 79.46% | B     |
|                                       |          |                   |       |      |                                      |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |    | 77.22% | 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<br>(09/09/67) | -                   |              |              | - การถ่ายทอดข้อมูลยังติดขัด วกไปวนมา แจ้งข้อมูลลูกค้าไม่ครบถ้วน ขาดไหวพริบในการแจ้งข้อมูล จังหวะในการพูดเร็วเร็ว ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ                                     |
| 2. วินัส แจ่มจรัส          | -            | -                   | -                   |              |              | -   |
| 3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์ | -            | -                   | -                   |              |              | -   |
| 4. ณัฐพล ภักดิ์จ้อหอ       | -            | -                   | -                   |              |              | -   |
| 5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ       | -            | -                   | 67.50<br>(16/09/67) |              |              | - น้ำเสียงราบเรียบ จังหวะในการพูดไม่กระชับกระเฉง พูดรวบคำ พูดไม่ชัด ถ้อยชัดคำ และพูดลากเสียง ไม่แจ้งหมายเลข FTTX ให้ลูกค้าทราบ authen ความเป็นตัวตน แต่ไม่ทวนใหม่อีกครั้ง |
| 6. ณพนันท์ พันธุ์หอม       | -            | -                   | -                   |              |              | -   |



# Performance Team วันที่ 16 - 22 กันยายน 2567

## Chief ผู้จัดการทีม เลือกลง (Sup ล้างสรด)

| Agent                        | Handled | Average Handle | Average Monitor | Not reason | Not restroom | Not meeting | AHT (Minute) | ACD (Minute) | Login Late | Compliment | Warning | Remark                 |
|------------------------------|---------|----------------|-----------------|------------|--------------|-------------|--------------|--------------|------------|------------|---------|------------------------|
| 1. สุธาทีนิ ชัยชนะ           | 224     | 46             | 79.46           | 0:00:19    | 0:00:00      | 0:00:00     | 0:04:27      | 0:03:18      | -          | 0          | 0       |                        |
| 2. วินัส แจ่มจรัส            | 351     | 50             | 78.86           | 0:00:45    | 0:00:00      | 0:00:00     | 0:03:52      | 0:02:56      | -          | 0          | 0       |                        |
| 3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์   | 258     | 52             | 78.93           | 0:00:37    | 0:00:00      | 0:00:00     | 0:04:11      | 0:02:52      | -          | 0          | 0       | ** ลงสเกิด 02/09/67 ** |
| 4. ณัฐพล รักดีจอย            | 221     | 37             | 75.05           | 0:00:46    | 0:00:00      | 0:00:00     | 0:06:03      | 0:04:34      | -          | 0          | 0       |                        |
| 5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ         | 282     | 57             | 75.23           | 0:00:21    | 0:06:27      | 0:00:00     | 0:03:29      | 0:02:06      | -          | 0          | 0       |                        |
| 6. ณพนันท์ พันธุ์หอม         | 262     | 44             | 77.49           | 0:00:20    | 0:00:00      | 0:26:13     | 0:05:31      | 0:03:47      | 7          | 0          | 0       | ** ลงสเกิด 08/07/67 ** |
| Average Team                 | 1,598   | 48             | 77.22           | 0:03:08    | 0:06:27      | 0:26:13     | 0:04:36      | 0:03:16      | 7          | 0          | 0       |                        |
| ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team   |         |                |                 |            |              |             | 0:04:22      |              |            |            |         |                        |
| ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย |         |                |                 |            |              |             | 0:00:06      |              |            |            |         |                        |

# 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



Social Media



Add me on Line  
@ntplc



find me on facebook  
@NTplc



follow me on twitter  
@NT\_plc

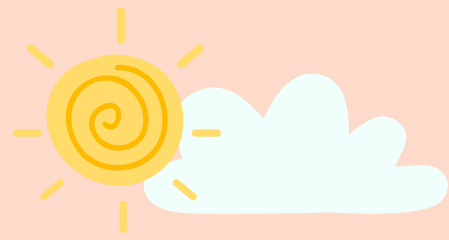


follow me on instagram  
@nt\_plc



follow me on youtube  
NT PLC





Thank  
you

