

TOT CAT

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

National Telecom Public Company Limited TOT CAT



PERFORMANCE TEAM OF 16 – 22 SEPTEMBER 2024

x x x x x x x

BY Ch.Sukunya Mairasri

TEAM



Sup. สังสรรค์ สายแก้ว

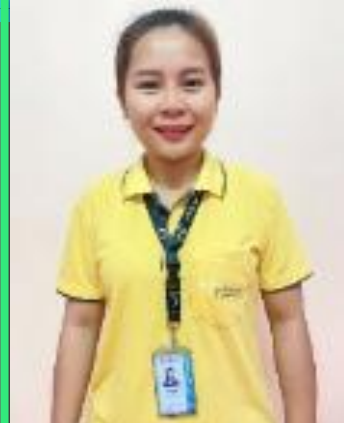


Ch. สุกัญญา ไมราศรี

สุดารัตน์ สมจิตร



นิทรารัตน์ สุขอินทร์



ศิริพร แยมเพิก



นันทกัตต์ จ่านงบูรณแพทย์



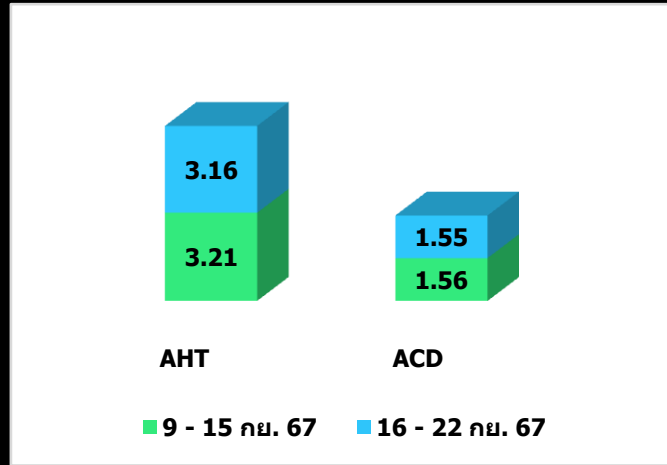
ชญานิน วังงาม



วิธวินท์ รอดสม



สุดารัตน์ สมจิตร

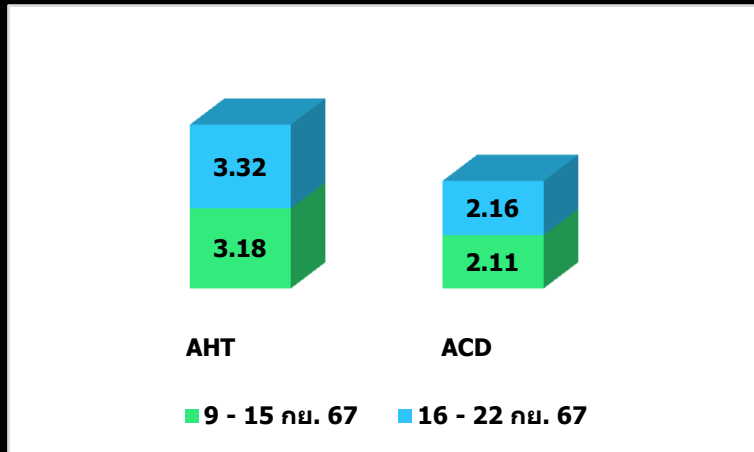


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
16/09/67	14.00 – 21.30	จ้างนอกรอบ
17/09/67	08.00 – 16.00	
18/09/67	06.00 – 14.00	OFF
19/09/67	08.00 – 16.00	จ้างนอกรอบ
20/09/67	09.00 – 17.00	
21/09/67	14.00 – 21.30	
22/09/67	06.00 – 14.00	รับนอกรอบ 14.00-21.30 น.
ทำงาน 4 วัน		

Date	Time	Event
17 กย. 67	11.00 – 12.00 น.	Sick เนื่องจากปวดท้องประจำเดือน
18 กย. 67	3.50 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	9 - 15 กย.67	16 - 22 กย.67
Monitor	78.50 (B)	78.70 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	32:16:46	31:36:28
Handled	300	265
AHT	0:03:35	0:03:16
ACD	0:02:01	0:01:55
จำนวนเฉลี่ย รับสาย/วัน	60	55
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:19	0:01:05
Restroom	0:10:34	0:03:50
รวม Not Ready	0:10:53	0:04:15
Brief	100 %	100 %

นิทรรศน์ สุขอินทร์

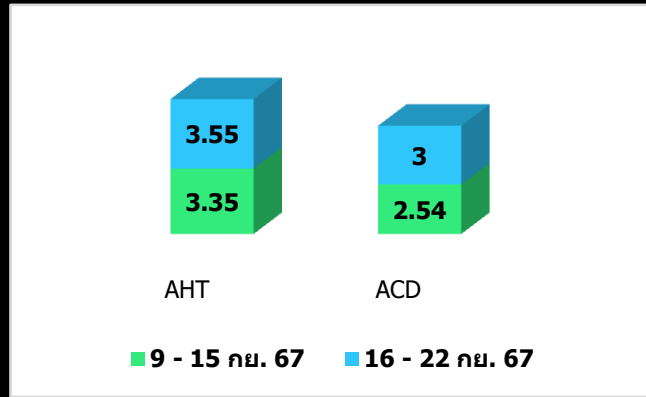


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
16/09/67	13.00 – 21.00	OFF
17/09/67	13.00 – 21.00	
18/09/67	13.00 – 21.00	
19/09/67	13.00 – 21.00	
20/09/67	13.00 – 21.00	
21/09/67	13.00 – 21.00	
22/09/67	13.00 – 21.00	
ทำงาน 6 วัน		

Date	Time	Event
18 กย. 67	14.05 – 14.09 น.	Restart Comp เนื่องจากไม่มีเสียง ประสาน Ch. จำนวน
20 กย. 67	Login late 6 นาที	เปลี่ยน Password Scoms เนื่องจากติด Spam Mail

Week	9 - 15 กย.67	16 - 22 กย.67
Monitor	79.80 (B)	79.80 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	39:08:58	39:11:27
Handled	124	317
AHT	0:03:41	0:03:32
ACD	0:02:28	0:02:16
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	20	52
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:29	0:00:29
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม Not Ready	0:00:29	0:00:29
Brief	100 %	100 %

ศิริพร แยมเพิก

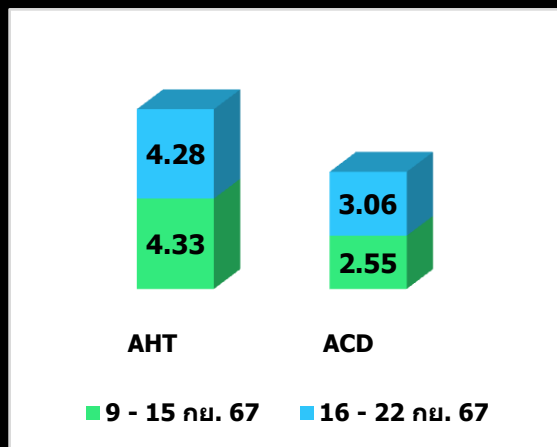


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
16/09/67	14.030 – 21.30	OFF / รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
17/09/67	14.030 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
18/09/67	14.030 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
19/09/67	14.030 – 21.30	
20/09/67	14.030 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
21/09/67	14.030 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
22/09/67	14.030 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
ทำงาน 7 วัน		

Date	Time	Event
21 กย. 67	Login late 2 นาที	เครื่องค้าง

Week	9 - 15 กย.67	16 - 22 กย.67
Monitor	77.10 (B)	76.80 (B)
OT. (ชม.)	3	-
Log On Duration	82:37:32	80:44:58
Handled	464	595
AHT	0:03:48	0:03:55
ACD	0:02:58	0:03:00
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	36	48
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:29	0:01:03
Restroom	0:05:47	0:00:00
รวม Not Ready	0:06:36	0:01:03
Brief	100 %	100 %

หน้าทัก จำนวนบูรณแพทย์

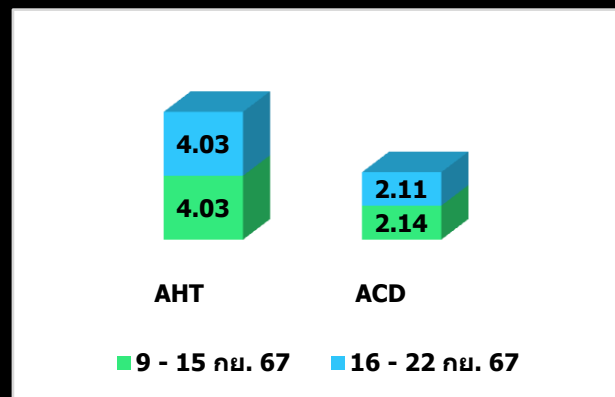


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
16/09/67	09.00 – 17.00	
17/09/67	09.00 – 17.00	
18/09/67	09.00 – 17.00	
19/09/67	09.00 – 17.00	OFF
20/09/67	09.00 – 17.00	
21/09/67	09.00 – 17.00	
22/09/67	09.00 – 17.00	
ทำงาน 6 วัน		

Date	Time	Event
22 กย. 67	3.30 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	9 - 15 กย.67	16 – 22 กย.67
Monitor	77.60 (B)	77.20 (B)
OT. (ชม.)	0.5	-
Log On Duration	32:43:27	39:14:27
Handled	241	257
AHT	0:04:38	0:04:28
ACD	0:03:05	0:03:06
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	48	42
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:08	0:01:02
Restroom	0:09:30	0:03:30
รวม Not Ready	0:10:08	0:04:32
Brief	100 %	100 %

ชฎานิน ว่างาม

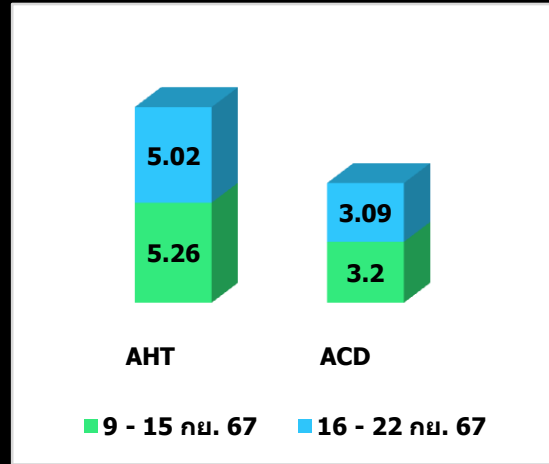


วันที่	เวลางาน	หมายเหตุ
16/09/67	09.00 – 17.00	
17/09/67	09.00 – 17.00	OFF
18/09/67	09.00 – 17.00	
19/09/67	09.00 – 17.00	
20/09/67	09.00 – 17.00	จ้างนอกรอบ
21/09/67	09.00 – 17.00	
22/09/67	09.00 – 17.00	
ทำงาน 5 วัน		

Date	Time	Event
19 กย. 67	13.43 นาที	สร้างงานสายหย่อน 0863354028 และเครื่องค่าง
16 กย. 67	3.05, 2.46 นาที	เข้าห้องน้ำ
18 กย. 67	2.53, 2.31 นาที	เข้าห้องน้ำ
19 กย. 67	3.19 นาที	เข้าห้องน้ำ
20 กย. 67	3.01 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	9 - 15 กย.67	16 - 22 กย.67
Monitor	77.90 (B)	78.10 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	24:41:57	32:22:33
Handled	169	256
AHT	0:03:59	0:04:03
ACD	0:02:10	0:02:11
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	45	52
Meeting	0:00:00	0:13:43
Reason Not Set	0:02:06	0:02:16
Restroom	0:00:00	0:16:55
รวม Not Ready	0:06:02	0:33:34
Brief	100 %	100 %

วิธวินท์ รอดสม



วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
16/09/67	09.00 – 17.00	
17/09/67	09.00 – 17.00	OFF
18/09/67	09.00 – 17.00	
19/09/67	09.00 – 17.00	จ้างนอกรอบ
20/09/67	09.00 – 17.00	
21/09/67	09.00 – 17.00	
22/09/67	09.00 – 17.00	
ทำงาน 5 วัน		

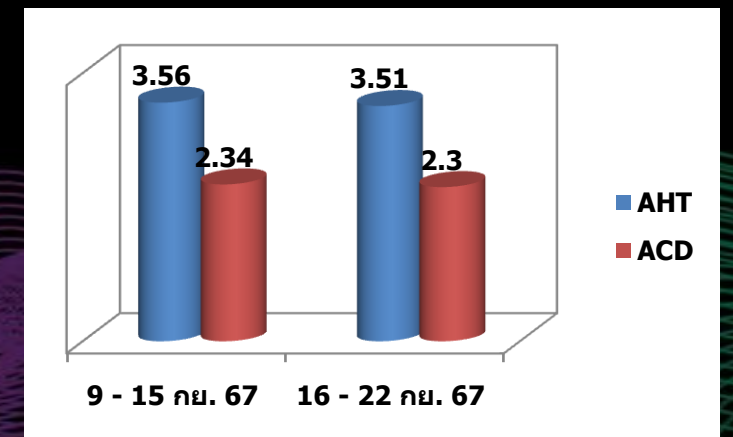
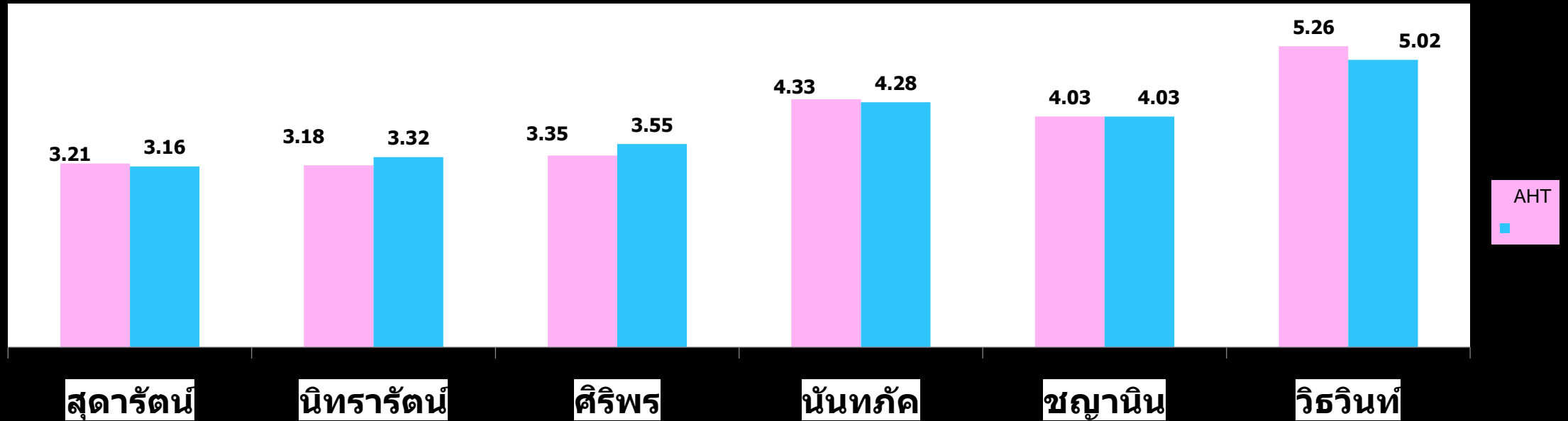
Date	Time	Event
16 กย. 67	14.28-14.41 น.	พบ ผจ. และ Sup. ชั้น 3
22 กย. 67	3.06 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	9 - 15 กย.67	16 – 22 กย.67
Monitor	74.40 (C+)	74.90 (C+)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	32:22:01	32:06:03
Handled	215	208
AHT	0:05:26	0:05:02
ACD	0:03:20	0:03:09
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	43	42
Meeting	0:04:56	0:00:00
Reason Not Set	0:01:04	0:00:43
Restroom	0:08:59	0:03:06
รวม Not Ready	0:14:19	0:03:49
Brief	100 %	100 %

TEAM PERFORMANCE AS OF 16 - 22 September 2567

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Reason Not Set	Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1.สุदारัตน์ สมจิตร	265	55	78.70	0:01:05	0:00:00	0:00:00	0:03:16	0:01:55	0	0	0	
2.นิทรรัตน์ สุขอินทร์	317	52	79.80	0:00:29	0:00:00	0:00:00	0:03:32	0:02:16	6	0	0	เปลี่ยน Password
3.ศิริพร แยมเพิก	595	48	76.80	0:01:03	0:00:00	0:00:00	0:03:55	0:03:00	2	0	0	เครื่องค้าง
4.นันทศักดิ์ จำนงบูรณแพทย์	257	42	77.20	0:01:02	0:03:30	0:00:00	0:04:28	0:03:06	0	0	0	
5.ชญานิน วังงาม	256	52	78.10	0:01:56	0:16:55	0:13:43	0:04:03	0:02:11	0	0	0	
6.วิธวินท์ รอดสม	208	42	74.90	0:00:43	0:03:06	0:00:00	0:05:02	0:03:09	0	0	0	
<u>Average Team</u>	1,690	50	78.12	0:05:35	0:23:31	0:13:43	0:03:51	0:02:30	8	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:02:17						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:03						

กราฟ แสดงค่า AHTและ ACD 16 - 22 September 2567



คะแนน Monitor พนักงานคะแนนไม่ถึง 70% (เกรด D) ประจำวันที่ 16 - 22 กย. 2567

ชื่อ-นามสกุล	ผลคะแนน				หมายเหตุ
1. สดาร์ตัน สมจิตร	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%
2. นิตรรรัตน์ สุขอินทร์	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%
3. นันทศักดิ์ จ่านงบูรณแพทย์	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%
4. ชญานิน วังงาม	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%
5. ศิริพร แยมเพิก	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%
6. วิธวินท์ รอดสม	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%

No.	Name	ID	Monitor of September 2024															Avarage	Grade
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	สดาร์ตัน สมจิตร	17076	74.25	82	76	81	79	80	75.65	82								78.7	B
2	นิตรรรัตน์ สุขอินทร์	17065	73.25	80	82.25	82	80	81.25	81.25	78								79.8	B
3	ศิริพร แยมเพิก	17075	78.12	80	76	75	74	76	80.25	75								76.8	B
4	นันทศักดิ์ จ่านงบูรณแพทย์	17090	82.25	75	75	77	79.56	77	77	75								77.2	B
5	ชญานิน วังงาม	17052	83	75	74	74.5	79	80.5	79	80								78.1	B
6	วิธวินท์ รอดสม	17097	74	75	74	74.54	74	74	75	75	77	76						74.9	C+
																	Everage Team	77.6	B

หมายเลขพื้นที่ ภก.1 กองงานรวม Broadband ลภก.1

หมายเลขพื้นที่ ภก.2 กองงานรวม Broadband ลภก.2

หมายเลขพื้นที่ ภก.3 กองงานรวม Broadband ลภก.3

หมายเลขพื้นที่ ภก.1 กองงานรวม Broadband ลภก.1

หมายเลขพื้นที่ ภก.2 กองงานรวม Broadband ลภก.2

หมายเลขพื้นที่ ภก.3 กองงานรวม Broadband ลภก.3

สามารถตรวจสอบข้อมูลของพื้นที่แต่ละจังหวัดได้ที่หน้า Web Knowledge --- Dispatcher --- พื้นที่ความรับผิดชอบ Day 1.5
ภูมิภาค



ขอบคุณที่ใช้บริการ NT Contact Center สวัสดีค่ะ