



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 23 - 29 กันยายน 2567

# รายชื่อสมาชิกในทีม



**SUPERVISOR**  
สังสรรค์ สายแก้ว



Ch.จุฑาทิพย์ เสือเหลือง



สุธาทินี ชัยชนะ



วินัส แจ่มจำรัส



อลิสา เกียรติศิลป์นันต์



ภาณุเดช พุ่มเจริญ

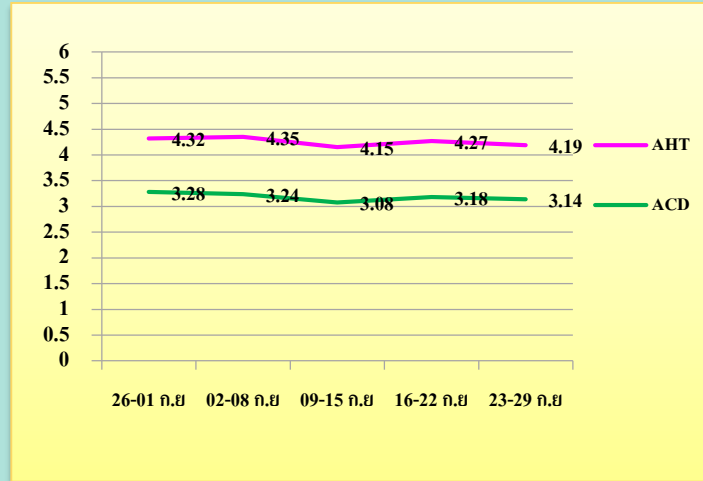


ณัฐพล ภัคดีจ้อหอ



ณพนันท์ พันธุ์หอม

ตารางการทำงาน 23-29 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23	08-16	
24	<b>OFF</b>	
25	08-16	
26	<b>SL</b>	
27	08-16	
28	08-16	
29	06-14	รับนร. 14-21.30 น.



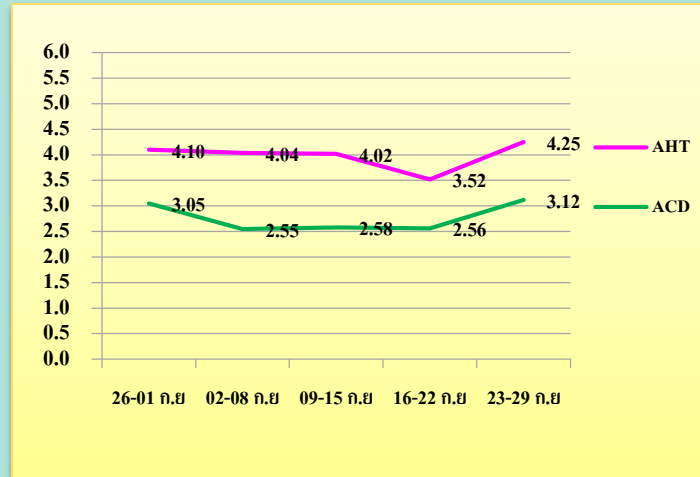
น.ส. สุธาทิณี จัยชนะ



Event 23-29 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
23-29 ก.ย. 67	5/5	39:27:09	314	0:04:19	52	-	0:00:19	-	0:03:14	0:00:19	80.24

ตารางการทำงาน 23-29 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23	09-17	
24	<b>OFF</b>	
25	13-21	
26	09-17	
27	13-21	
28	09-17	
29	<b>จ้างนร.</b>	



น.ส. วัลลภ แจ่มจำรัส



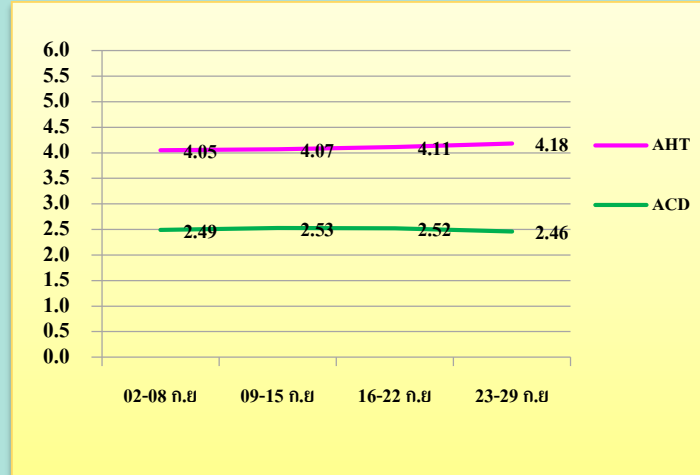
forget you...



Event 23-29 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
23-29 ก.ย. 67	5/5	32:51:49	279	0:04:25	56	-	0:00:25	-	0:03:12	0:00:25	78.65

ตารางการทำงาน 23-29 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23	06-14	
24	06-14	
25	06-14	
26	08-16	
27	08-16	
28	08-16	
29	OFF	



น.ส. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์



forget you...

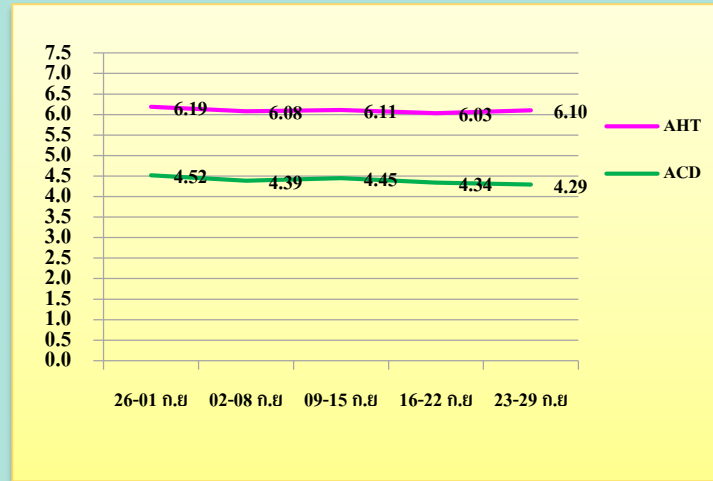


Event 23-29 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
23	เวลา 10.46-10.48 น. เข้าห้องนำ
26	เวลา 09.44-09.46 น. เข้าห้องนำ

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
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
23-29 ก.ย. 67	6/6	39:11:39	361	0:04:18	60	-	0:00:28	0:04:04	0:02:46	0:04:32	79.41



ตารางการทำงาน 23-29 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23	OFF	
24	09-17	
25	09-17	
26	09-17	
27	09-17	
28	09-17	
29	09-17	



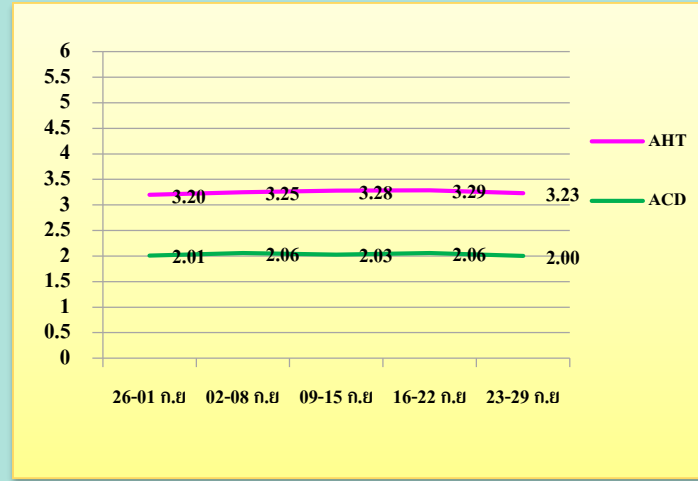
## นาย ณัฐพล รักดีจ่อหอ



Event 23-29 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
26	Not สร้างงาน 0:09:46 นาที

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	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
23-29 ก.ย. 67	6/6	39:23:39	243	0:06:10	40	0:09:46	0:00:32	-	0:04:29	0:10:18	74.96

ตารางการทำงาน 23-29 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23	08-16	
24	08-16	
25	<b>OFF</b>	
26	<b>จ้างนร.</b>	
27	08-16	
28	08-16	
29	08-16	



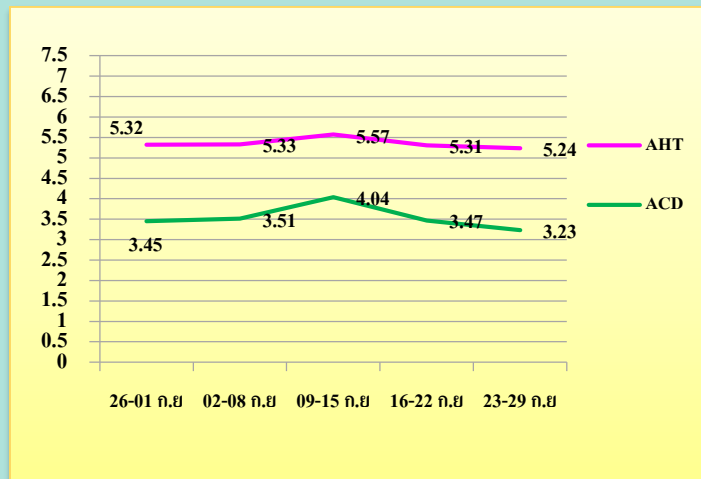
นาย ภาณุเดช นุ่มเจริญ



Event 23-29 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	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
23-29 ก.ย. 67	5/5	32:36:49	309	0:03:23	62	-	0:00:17	-	0:02:00	0:00:17	74.80

ตารางการทำงาน 23-29 ก.ย. 2567		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23	08-16	
24	08-16	
25	08-16	
26	08-16	
27	08-16	
28	08-16	
29	<b>OFF</b>	



นาย ณพนธ์ นันธุ์หอม



forget you...



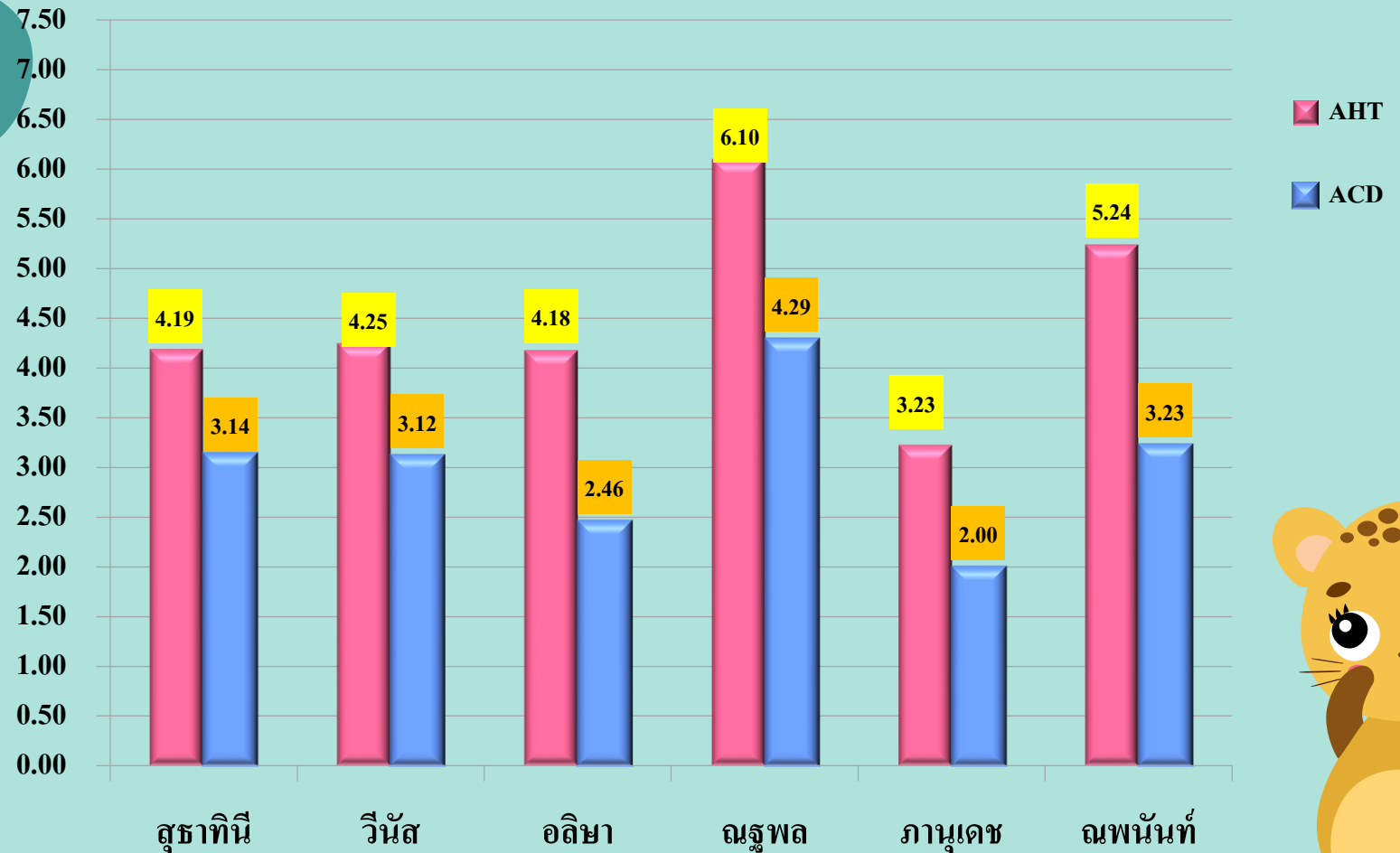
Event 23-29 ก.ย. 2567	
วันที่	หมายเหตุ
23	เวลา 09.02-09.06 น. เปลี่ยน Headset / ประสาน Ch.กษิต
24	เวลา 11.22-11.25 น. Not สร้างงาน CRM
25	เวลา 09.04-09.07 น. Not สร้างงาน
26	เวลา 15.37-15.40 น. เข้าห้องน้ำ
27	เวลา 09.13-09.15 น. เข้าห้องน้ำ

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	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
23-29 ก.ย. 67	6/6	39:11:54	302	0:05:24	50	0:07:50	0:00:28	0:04:51	0:03:23	0:13:09	76.77

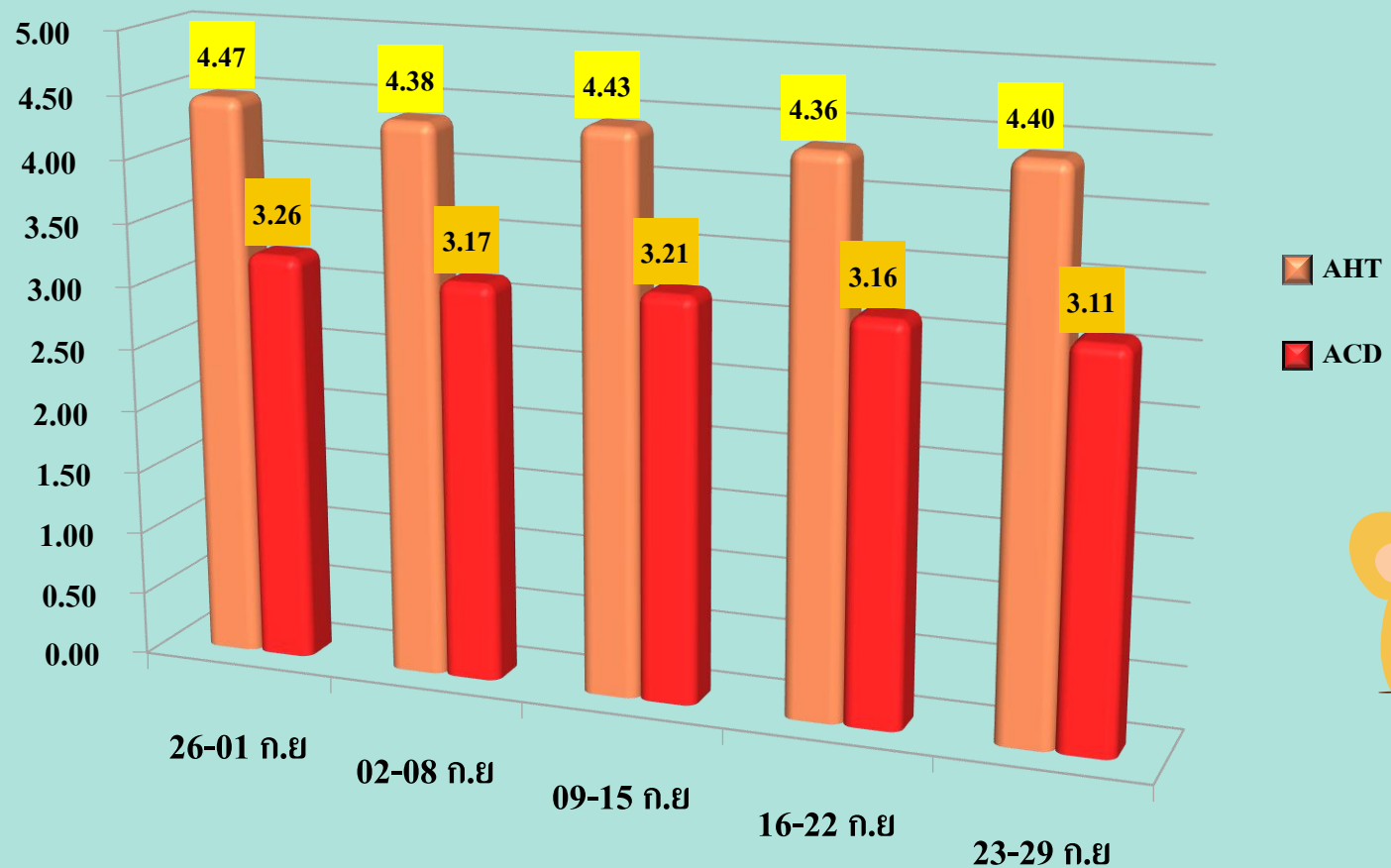


# กราฟแสดงค่า AHT / ACD

## วันที่ 23 - 29 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	14	15	16	17	18		
1	วินัส	แจ่มจรัส	17010	B+	81.00	80.00	81.00	76.00	78.50	76.00	74.00	81.00	82.25	80.00	76.00	78.00							78.65%	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	82.00	82.00	82.00	73.06	80.00	82.00	80.00	79.41%	B
3	ณรุพล	ภักดีจอนหอ	17058	C+	75.25	76.00	75.00	72.00	78.25	74.00	75.00	76.00	72.00	76.00	76.00	74.00	76.00	74.00					74.96%	C+
4	ณพนันท์	พันธุ์หอม	17099	B	76.00	76.00	79.25	80.00	80.00	77.00	76.68	75.00	75.00	75.25	73.00	78.00							76.77%	B
5	ภาณุเดช	พุ่มเจริญ	17119	B	76.00	76.29	74.00	75.25	78.00	76.00	67.50	74.00	80.00	75.00	70.50	75.00							74.80%	C+
6	สุธาทีน	ชัยชนะ	17134	B	76.00	82.00	83.00	67.67	82.00	83.00	80.00	82.00	79.00	82.00	84.50	81.00	81.00						80.24%	B+
																					77.08%	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 จังหวะในการพูดเร็วเร็ว ใช้ภาษาไม่เป็นทางการ
2. วินัส แจ่มจำรัส	-	-	-	-	-	-
3. อลิษา เกียรติศิลป์นันต์	-	-	-	-	-	-
4. ณัฐพล ภักดิ์จ้อหอ	-	-	-	-	-	-
5. ภาณุเดช พุ่มเจริญ	-	-	67.50 (16/09/67)	-	-	- น้ำเสียงราบเรียบ จังหวะในการพูดไม่กระชับกระเฉง พูดรวบคำ พูดไม่ชัด ถ้อยชัดคำ และพูดลากเสียง ไม่แจ้งหมายเลข FTTX ให้ลูกค้าทราบ authen ความเป็นตัวตน แต่ไม่ทวนใหม่อีกครั้ง
6. ณพนันท์ พันธุ์หอม	-	-	-	-	-	-



# Performance Team วันที่ 23 - 29 กันยายน 2567

## Chief ผู้จัดการทีม เลือะเลื่อง (Sup ลังสรรด)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1. สุธาทีนึ ชัยชนะ	314	52	80.24	0:00:19	0:00:00	0:00:00	0:04:19	0:03:14	-	0	0	
2. วีนัส แจ่มจาร์ส	279	56	78.65	0:00:25	0:00:00	0:00:00	0:04:25	0:03:12	-	0	0	
3. อลิสซา เกียรตติลปนนต์	361	60	79.41	0:00:28	0:04:04	0:00:00	0:04:18	0:02:46	-	0	0	** ลงสเกิด 02/09/67 **
4. ณฐพล ภัคดีจจอหอ	243	40	74.96	0:00:32	0:00:00	0:09:46	0:06:10	0:04:29	3	0	0	
5. ภานูเดช พุ่มเจริญ	309	62	74.80	0:00:17	0:00:00	0:00:00	0:03:23	0:02:00	-	0	0	
6. ณพนันท์ พันธุ์หอม	302	50	76.77	0:00:28	0:04:51	0:07:50	0:05:24	0:03:23	2	0	0	** ลงสเกิด 08/07/67 **
Average Team	1,808	53	77.08	0:02:29	0:08:55	0:17:36	0:04:40	0:03:11	5	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:02:56						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:03						



# 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



รับเรื่องร้องเรียน

0 2104 1999



Social Media



Add me on Line  
@ntplc



find me on facebook  
@NTplc



follow me on twitter  
@NT\_plc

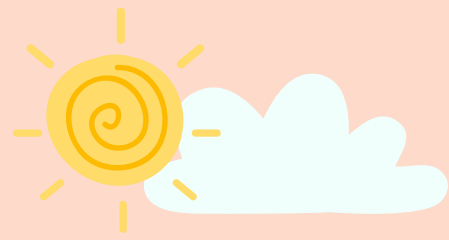


follow me on instagram  
@nt\_plc



follow me on youtube  
NT PLC





Thank  
you

