

TOT CAT

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

National Telecom Public Company Limited TOT CAT



PERFORMANCE TEAM OF 23 – 29 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



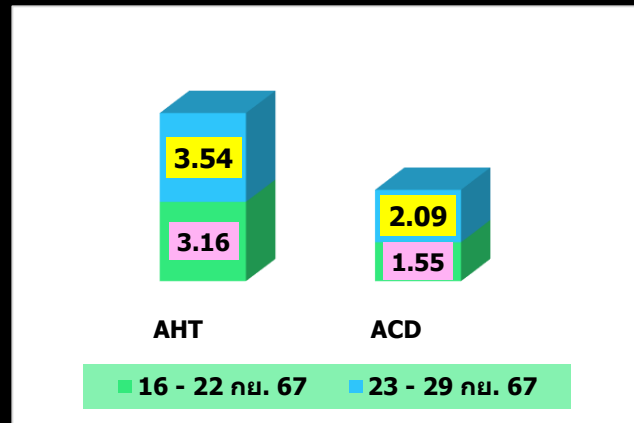
ชญานิน วังงาม



วิธวินท์ รอดสม



สุดารัตน์ สมจิตร

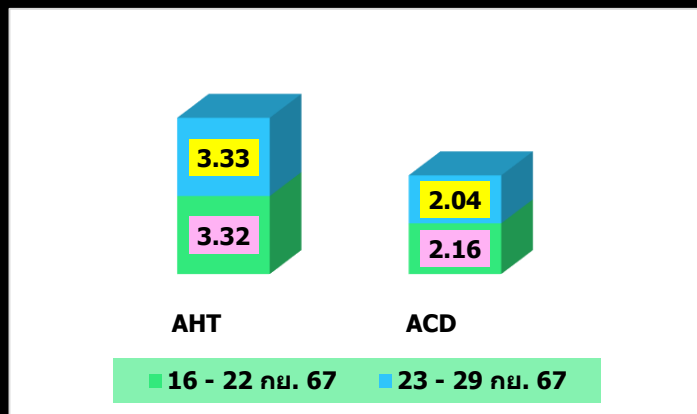


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23/09/67	14.00 – 21.30	จ้างนอกรอบ
24/09/67	06.00 – 14.00	รับนอกรอบ 14.00-17.00 น.
25/09/67	06.00 – 14.00	รับนอกรอบ 14.00-16.00 น.
26/09/67	06.00 – 14.00	รับนอกรอบ 14.00-21.30 น.
27/09/67	06.00 – 14.00	รับนอกรอบ 14.00-21.30 น.
28/09/67	06.00 – 14.00	OFF/ รับนอกรอบ 06.00 - 14.00 ,14.00 -16.00 น.
29/09/67	14.00 – 21.30	จ้างนอกรอบ
ทำงาน 5 วัน		

Date	Time	Event
24 กย. 67	Login late 3 นาที	09.33-09.36 น. เครื่องค้าง ประสานงาน Ch.สุกัญญา
26 กย. 67	17.26-17.34 น.	ย้ายที่นั่งเครื่องค้าง รอเครื่องโหลด ประสานงาน Ch.นิคม
24 กย. 67	6.08, 2.14 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก
26 กย. 67	2.40 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	16 – 22 กย.67	23 – 29 กย.67
Monitor	78.70 (B)	77.50 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	31:36:28	52:28:26
Handled	265	519
AHT	0:03:16	0:03:54
ACD	0:01:55	0:02:09
จำนวนเฉลี่ย รับสาย/วัน	55	65
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:05	0:00:25
Restroom	0:03:50	0:11:02
รวม Not Ready	0:04:15	0:11:27
Brief	100 %	100 %

นิทรรศน์ สุขอินทร์

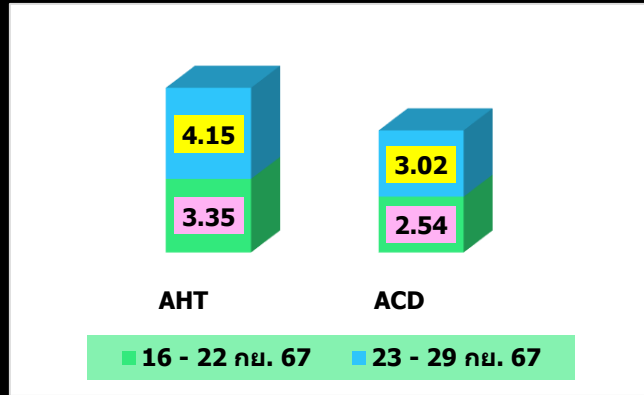


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23/09/67	13.00 – 21.00	OFF
24/09/67	13.00 – 21.00	จ้างนอกรอบ
25/09/67	13.00 – 21.00	
26/09/67	13.00 – 21.00	
27/09/67	13.00 – 21.00	
28/09/67	13.00 – 21.00	
29/09/67	13.00 – 21.00	
ทำงาน 5 วัน		

Date	Time	Event
26 กย. 67	5.15 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก

Week	16 - 22 กย.67	23 – 29 กย.67
Monitor	79.80 (B)	79.60 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	39:11:27	32:45:59
Handled	317	314
AHT	0:03:32	0:03:33
ACD	0:02:16	0:02:04
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	52	63
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:29	0:00:19
Restroom	0:00:00	0:05:15
รวม Not Ready	0:00:29	0:05:34
Brief	100 %	100 %

ศิริพร แยมเพิก



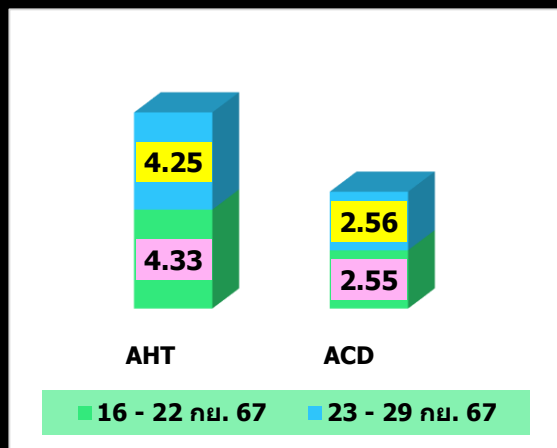
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23/09/67	13.00 – 21.00	
24/09/67	13.00 – 21.00	OFF / รับผิดชอบ 13.00-21.00 น.
25/09/67	14.00 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
26/09/67	14.00 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
27/09/67	14.00 – 21.30	รับผิดชอบ 06.00-14.00 น.
28/09/67	21.30 – 06.00	รับผิดชอบ 13.00-21.00 น.
29/09/67	21.30 – 06.00	

ทำงาน 7 วัน

Date	Time	Event
24 กย. 67	Login late 3 นาที	เนื่องจากมาสาย
25 กย. 67	Login late 9 นาที	เนื่องจากมาสาย
28 กย. 67	Login late 9 นาที	เนื่องจากมาสาย ติดฝน
29 กย. 67	19.00-21.08 น.	Login Scoms ผิด

Week	16 - 22 กย.67	23 - 29 กย.67
Monitor	76.80 (B)	76.40 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	80:44:58	65:02:41
Handled	595	504
AHT	0:03:55	0:04:15
ACD	0:03:00	0:03:02
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	48	50
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:03	0:00:42
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม Not Ready	0:01:03	0:00:42
Brief	100 %	100 %

หน้าทัก จำนวนบูรณแพทย์

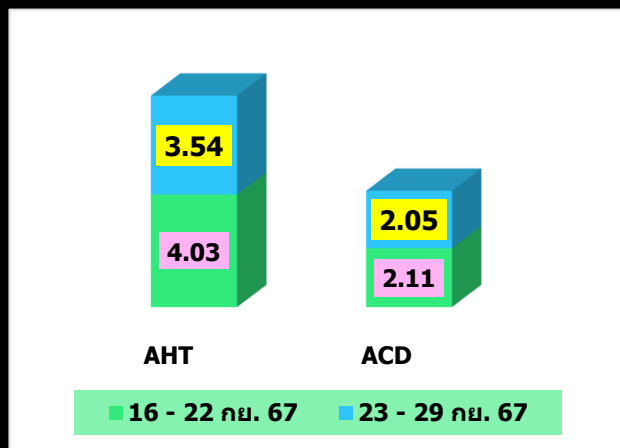


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23/09/67	09.00 – 17.00	
24/09/67	09.00 – 17.00	
25/09/67	09.00 – 17.00	
26/09/67	09.00 – 17.00	OFF
27/09/67	09.00 – 17.00	
28/09/67	09.00 – 17.00	
29/09/67	09.00 – 17.00	
ทำงาน 6 วัน		

Date	Time	Event
27 กย. 67	2.50 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	16 – 22 กย.67	23 – 29 กย.67
Monitor	77.20 (B)	76.30 (B)
OT. (ชม.)	-	2
Log On Duration	39:14:27	41:22:59
Handled	257	308
AHT	0:04:28	0:04:25
ACD	0:03:06	0:02:56
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	42	48
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:02	0:01:27
Restroom	0:03:30	0:02:50
รวม Not Ready	0:04:32	0:03:47
Brief	100 %	100 %

ชฎานิน ว่างาม

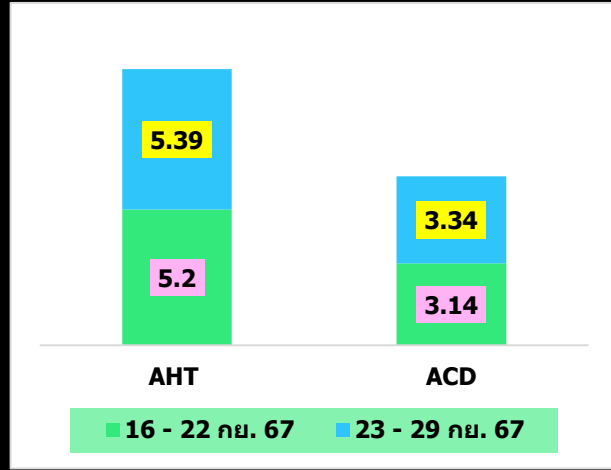


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23/09/67	09.00 – 17.00	
24/09/67	09.00 – 17.00	จ้างนอกรอบ
25/09/67	14.00 – 21.30	จ้างนอกรอบ 17.00-21.30 น.
26/09/67	09.00 – 17.00	OFF
27/09/67	09.00 – 17.00	จ้างนอกรอบ 16.00-17.00 น.
28/09/67	09.00 – 17.00	จ้างนอกรอบ
29/09/67	08.00 – 16.00	
ทำงาน 4 วัน		

Date	Time	Event
27 กย. 67	7.37 นาที	สร้างงาน 022264190-1, 022212538ม 022224396ม 022225526
23 กย. 67	Login late 2 นาที	เครื่องค้าง
23 กย. 67	6.48 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก
29 กย. 67	9.24-13.41 น.	Sick เนื่องจากปวดหัว

Week	16 - 22 กย.67	23 – 29 กย.67
Monitor	78.10 (B)	78.00 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	32:22:33	18:09:55
Handled	256	141
AHT	0:04:03	0:03:54
ACD	0:02:11	0:02:05
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	52	51
Meeting	0:13:43	0:07:37
Reason Not Set	0:02:16	0:01:39
Restroom	0:16:55	0:06:48
รวม Not Ready	0:33:34	0:15:24
Brief	100 %	100 %

วิธวินท์ รอดสม



วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
23/09/67	13.00 – 21.00	
24/09/67	13.00 – 21.00	
25/09/67	13.00 – 21.00	OFF
26/09/67	13.00 – 21.00	
27/09/67	13.00 – 21.00	
28/09/67	13.00 – 21.00	
29/09/67	13.00 – 21.00	
ทำงาน 6 วัน		

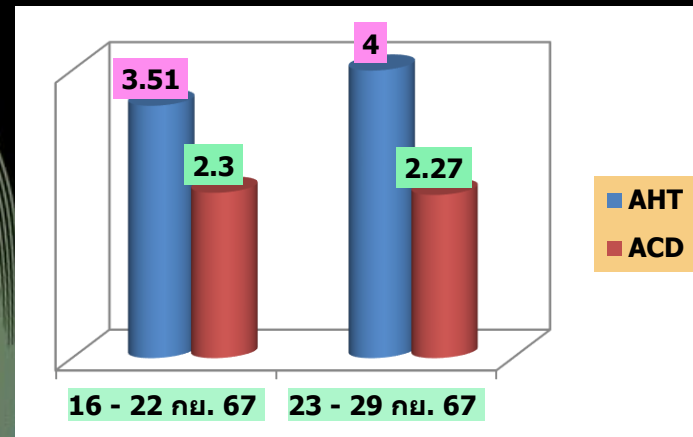
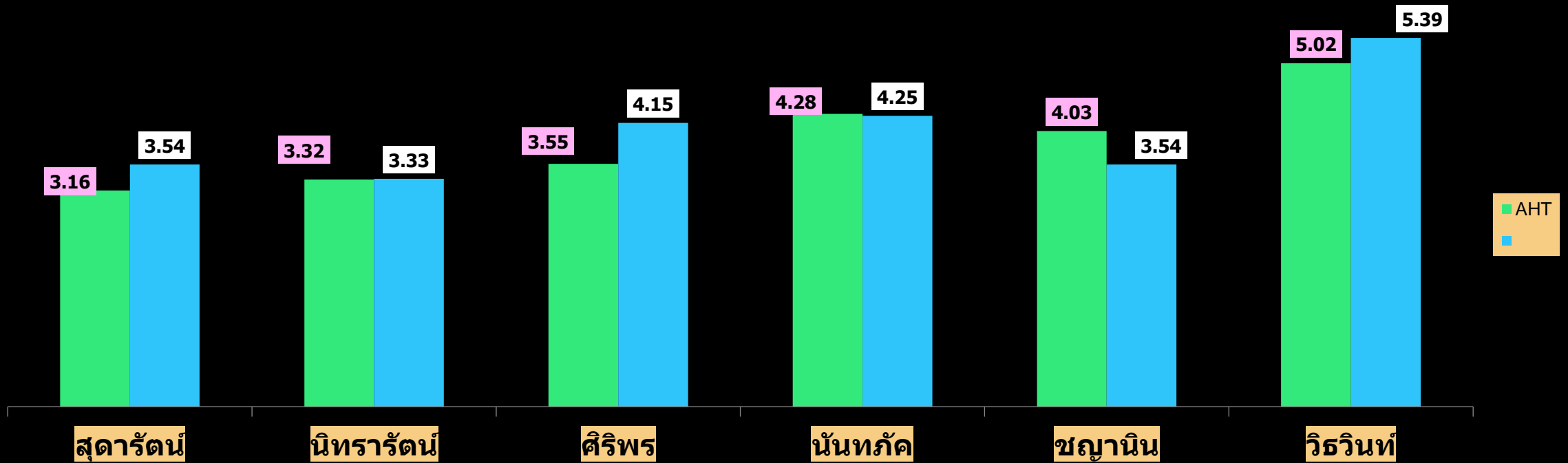
Date	Time	Event
23 กย. 67	3.21 นาที	สร้างงาน CRM 029199273 ขอสำเนา
27 กย. 67	2.20 นาที	สร้างงาน CRM 029742892 ปัญหาโอน Gen
26 กย. 67	9.12 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก
28 กย. 67	Login late 55 นาที	เนื่องจากมาสาย ติดฝน

Week	16 – 22 กย.67	23 – 29 กย.67
Monitor	74.90 (C+)	75.20 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	32:06:03	37:43:42
Handled	208	271
AHT	0:05:02	0:05:39
ACD	0:03:09	0:03:34
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	42	47
Meeting	0:00:00	0:05:41
Reason Not Set	0:00:43	0:01:23
Restroom	0:03:06	0:09:12
รวม Not Ready	0:03:49	0:15:36
Brief	100 %	100 %

TEAM PERFORMANCE AS OF 23 - 29 September 2567

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Reason Not Set	Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1.สุดาร์ตน์ สมจิตร	519	65	77.50	0:00:25	0:11:02	0:00:00	0:03:54	0:02:09	3	0	0	เครื่องค้าง
2.นิทรรัตน์ สุขอินทร์	314	63	79.60	0:00:19	0:05:15	0:00:00	0:03:33	0:02:04	0	0	0	
3.ศิริพร แยมเพิก	504	50	76.40	0:00:42	0:00:00	0:00:00	0:04:15	0:03:02	21	0	0	มาสาย ติดฝน
4.นันทศักดิ์ จ่านงบูรณแพทย์	308	48	76.30	0:01:27	0:02:50	0:00:00	0:04:25	0:02:56	0	0	0	
5.ชญานิน วังงาม	141	51	78.00	0:01:39	0:06:48	0:07:37	0:03:54	0:02:05	0	0	0	
6.วิธวินท์ รอดสม	271	47	75.20	0:01:23	0:09:12	0:05:41	0:05:39	0:03:34	55	0	0	มาสาย ติดฝน
<u>Average Team</u>	1,786	55	77.56	0:04:32	0:35:07	0:13:18	0:04:00	0:02:27	79	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:02:13						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:02						

กราฟ แสดงค่า AHT และ ACD 23 - 29 September 2567



คะแนน Monitor พนักงานคะแนนไม่ถึง 70% (เกรด D) ประจำวันที่ 23 - 29 กย. 2567

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

No.	Name	ID	Monitor of September 2024															Average	Grade
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	สударัตน์ สมจิตร	17076	74.25	82	76	81	79	80	75.65	82	75	70.32	75.5	79				77.5	B
2	นิตารัตน์ สุขอินทร์	17065	73.25	80	82.25	82	80	81.25	81.25	78	79.13	82	76	80				79.6	B
3	ศิริพร แยมเพิก	17075	78.12	80	76	75	74	76	80.25	75	77	75.25	74	76				76.4	B
4	นันทศักดิ์ จ่านงบูรณแพทย์	17090	82.25	75	75	77	79.56	77	77	75	76	76.25	70	75				76.3	B
5	ชญานิน วังงาม	17052	83	75	74	74.5	79	80.5	79	80	76	76	79	80				78.0	B
6	วิธวิทย์ รอดสม	17097	74	75	74	74.54	74	74	75	75	77	76	74	77	77.75			75.2	B
														Everage Team			77.1	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