



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 13 - 19 มกราคม 2568

รายชื่อสมาชิกในทีม



SUPERVISOR
สังสรรค์ สายแก้ว



Ch. จูฑารีย์ เสือเหลือง



สิริพรรณ ศรีสงคราม



กรบิษฐ์ ไทยเจริญ



วนิสา วิชชากุลย์



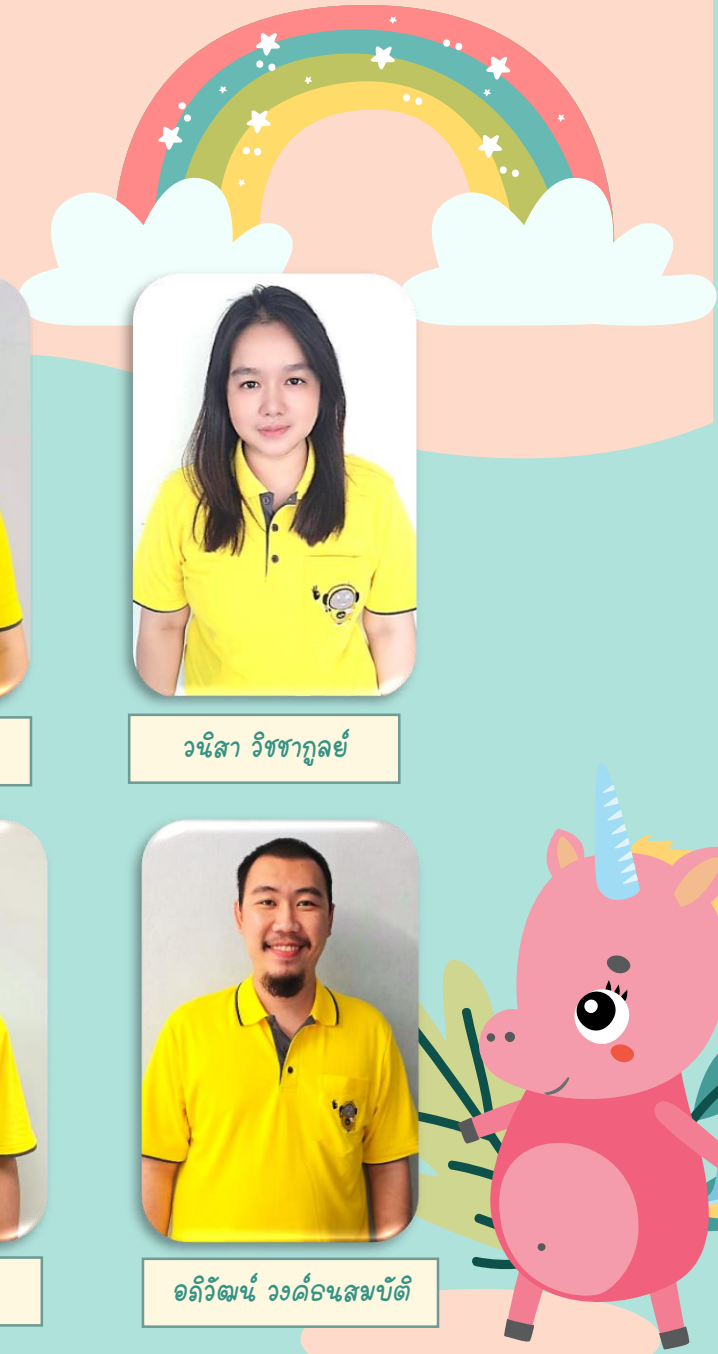
กนกวัฒน์ จันทร์สุข



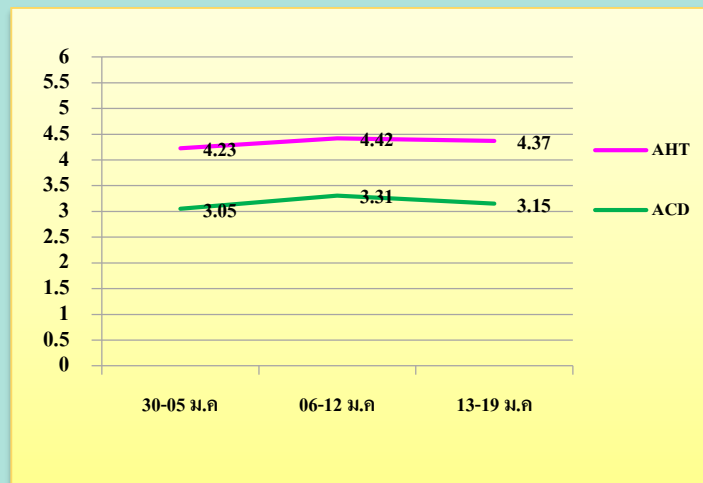
ชญาณิน ว่างงาม



อธิวัฒน์ วงศ์ธนะสมบัติ



ตารางการทำงาน 13-19 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
13	OFF	
14	20.30-04.30	
15	20.30-04.30	
16	20.30-04.30	
17	20.30-04.30	OT 19-19.30 / 20-20.30 น.
18	20.30-04.30	
19	20.30-04.30	



นาย กนกวัฒน์ จันทร์สุข



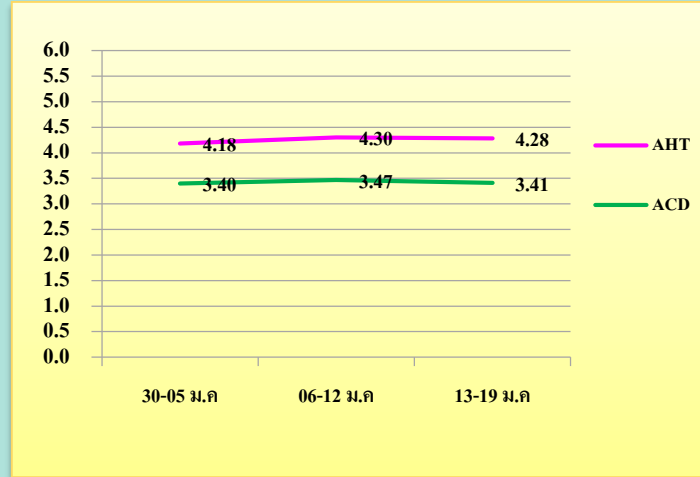
forget you...



Event 13-19 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
-	

Week	Brief / วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	5/5	32:34:04	178	0:04:23	36	-	0:00:14	-	0:03:05	0:00:14	77.47
06-12 ม.ค. 68	6/6	41:04:21	86	0:04:42	14	-	0:00:23	0:01:06	0:03:31	0:01:29	77.60
13-19 ม.ค. 68	6/6	40:04:02	127	0:04:37	21	-	0:00:19	-	0:03:15	0:00:19	77.43

ตารางการทำงาน 13-19 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
13	08-16	OT 10-10.30 / 13-13.30 น.
14	08-16	OT 16-17 น.
15	OFF	
16	08-16	OT 16-17.30 / 18-19.30 / 20-21 น.
17	08-16	OT 16-18 น.
18	08-16	
19	08-16	



น.ส. สิริพรรณ ศรีสงคราม



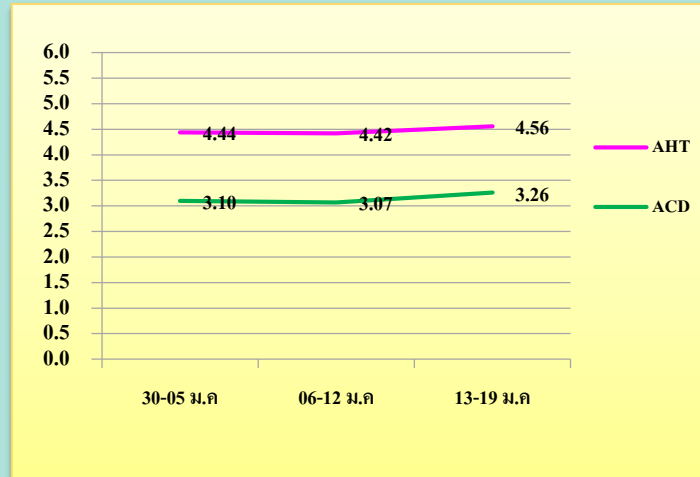
forget you...



Event 13-19 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
	-

Week	Brief / วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	4/4	26:30:08	166	0:04:18	41	-	0:00:23	-	0:03:40	0:00:23	78.57
06-12 ม.ค. 68	6/6	50:42:59	329	0:04:30	42	-	0:00:36	-	0:03:47	0:00:36	78.25
13-19 ม.ค. 68	6/6	47:39:18	363	0:04:28	50	-	0:00:24	-	0:03:41	0:00:24	79.29

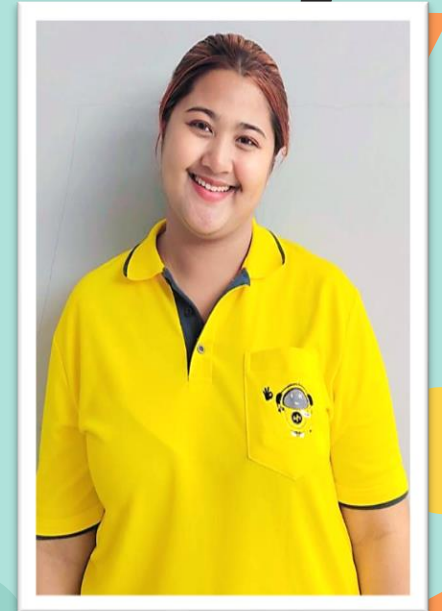
ตารางการทำงาน 13-19 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
13	SL	
14	SL	
15	13-21	
16	13-21	
17	OFF	
18	13-21	
19	13-21	จ้างนร. 17-21 น.



น.ส. กรพินธุ์ ไทยเจริญ



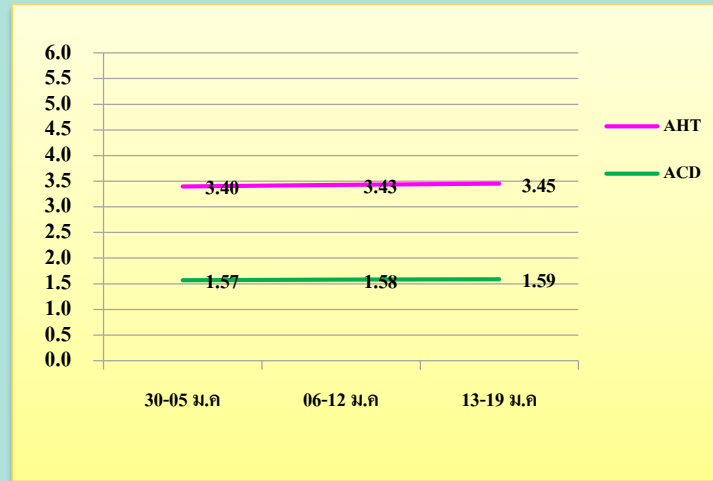
forget you...



Event 13-19 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
18	เวลา 20.03-20.08 น. เข้าห้องนำ

Week	Brief/ วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	5/5	30:43:14	152	0:04:44	32	-	0:00:49	0:04:33	0:03:10	0:05:22	77.94
06-12 ม.ค. 68	4/4	26:10:15	197	0:04:42	49	0:03:14	0:00:18	0:07:51	0:03:07	0:11:23	75.80
13-19 ม.ค. 68	4/4	23:23:08	138	0:04:56	39	-	0:00:21	0:01:25	0:03:26	0:01:46	73.88

ตารางการทำงาน 13-19 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
13	OFF	
14	จ้างนร.	
15	09-17	OT 08-08.30 น.
16	08-16	
17	08-16	
18	08-16	
19	08-16	



นาย ชญาณัน วัจนาม



forget you...



Event 13-19 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
15	เวลา 12.26-12.35 น. Not สว่างงาน
17	เวลา 08.40-08.50 น. เข้าห้องน้ำ

Week	Brief /วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	4/4	23:37:34	155	0:03:40	43	-	0:00:30	0:02:39	0:01:57	0:03:09	77.73
06-12 ม.ค. 68	3/3	14:38:04	86	0:03:43	39	-	0:00:36	0:06:37	0:01:58	0:07:13	77.85
13-19 ม.ค. 68	5/5	33:15:19	269	0:03:45	53	0:09:05	0:00:37	0:09:28	0:01:59	0:19:10	76.41

ตารางการทำงาน 13-19 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
13	09-17	OT 14.30-15 / 17-18 / 18.30-20 น.
14	09-17	OT 14.30-15 / 17-19 น.
15	OFF	
16	09-17	OT 14.30-15 / 17-18 น.
17	09-17	OT 17-19.30 น.
18	09-17	
19	09-17	รับนร. 17.30-21 น.



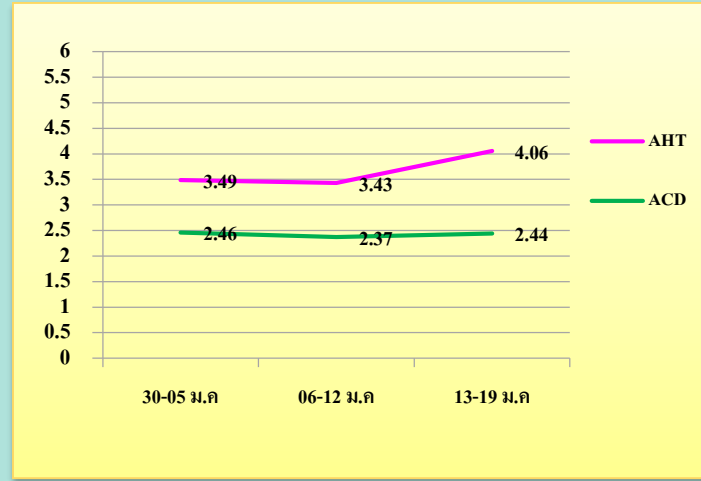
น.ส. วณิสา วิชากุลย์



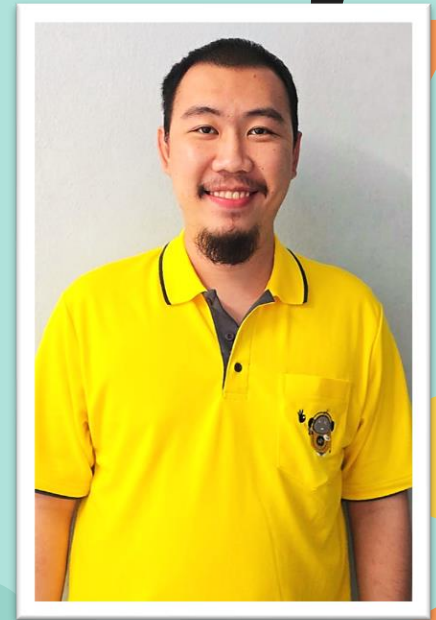
Event 13-19 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
	-

Week	Brief / วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	7/7	80:29:49	283	0:04:16	34/13	-	0:01:01	-	0:02:56	0:01:01	79.23
06-12 ม.ค. 68	4/4	40:05:02	225	0:04:34	37	-	0:00:22	-	0:03:06	0:00:22	81.38
13-19 ม.ค. 68	6/6	51:41:57	400	0:04:26	51	-	0:00:44	-	0:02:55	0:00:44	79.96

ตารางการทำงาน 13-19 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
13	OFF	
14	08-16	OT 16-18 น.
15	08-16	
16	08-16	รับนร. 16-17 น.
17	08-16	OT 16-18 / 19-21 น.
18	09-17	OT 18-21.30 น.
19	08-16	OT 16-17 น. // รับนร. 17.30-21 น.



นาย อภิวัฒน์ วงศ์ธนะสมบัติ

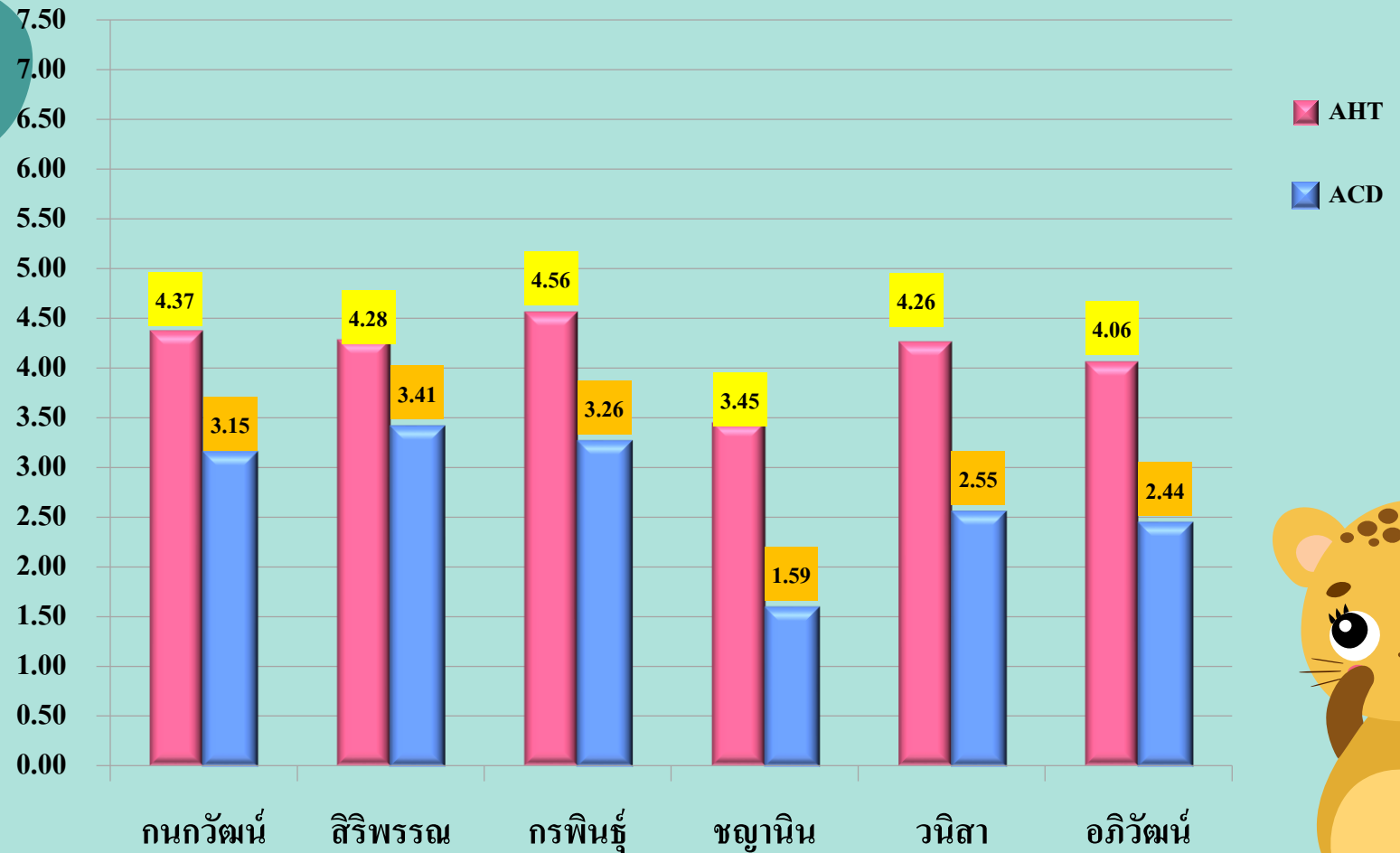


Event 13-19 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
17	เวลา 08.32-08.40 น. และเวลา 09.17-09.26 น. เข้าห้องน้ำ (ห้องเสียบ)

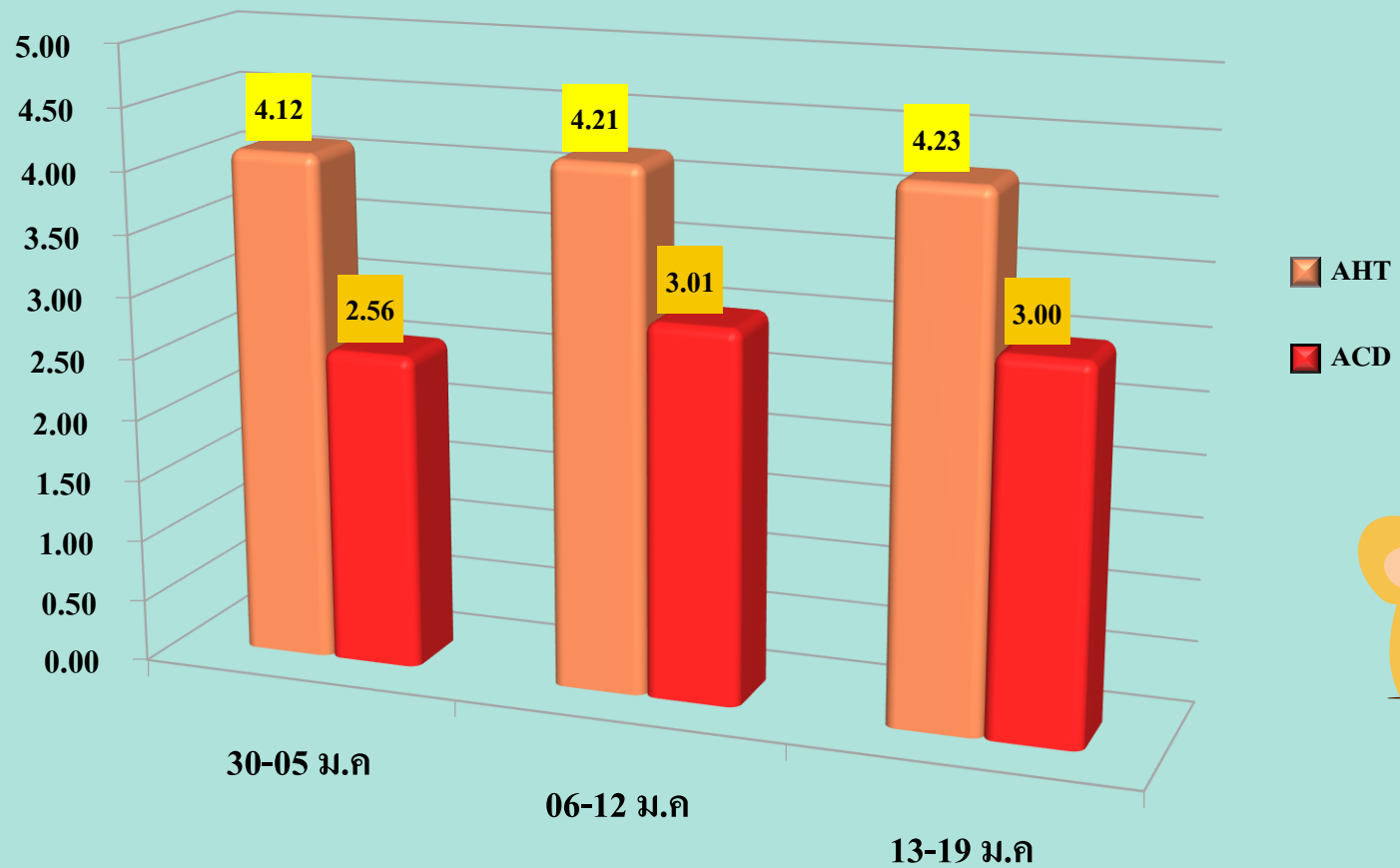
Week	Brief / วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	6/6	60:06:49	167	0:03:49	35/10	-	0:00:48	-	0:2:46	0:00:48	76.10
06-12 ม.ค. 68	5/5	50:31:29	311	0:03:53	40	-	0:00:29	0:09:31	0:2:37	0:10:00	78.20
13-19 ม.ค. 68	6/6	53:50:24	412	0:04:06	50	-	0:00:30	0:17:57	0:2:44	0:18:27	76.64

กราฟแสดงค่า AHT / ACD

วันที่ 13 - 19 มกราคม 2568



กราฟแสดงค่า AHT / ACD (TEAM)



คะแนน Monitor ท้าย ประจำสัปดาห์

คะแนน Monitor ประจำเดือน มกราคม 2568																			
ลำดับ	ชื่อ	นามสกุล	ID	เกรด	คะแนน เดิม 100 คะแนน (มาตรฐาน 75-85)													เฉลี่ย	Grade
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
1	กรพินธุ์	ไทยเจริญ	17035	B	81.00	78.00	56.00	83.00	81.00	68.50	76.00	67.50						73.88%	C+
2	ชญานิน	วังงาม	17052	B	76.00	82.00	80.00	75.25	76.00	70.65	75.00							76.41%	B
3	วนิสา	วิชากุลย์	17056	B	81.25	81.00	82.00	81.25	75.00	80.00	79.25							79.96%	B
4	สิริพรรณ	ศรีสงคราม	17060	B	80.00	76.00	81.00	76.00	80.00	81.00	81.00							79.29%	B
5	อภิวัฒน์	วงศ์ธนสมบัติ	17095	B	81.00	76.00	77.60	72.00	77.00	76.25								76.64%	B
6	กนกวัฒน์	จันทร์สุข	17117	B	80.00	78.00	76.00	76.00	78.00	78.00	76.00							77.43%	B
																	77.27%	B	



Monitor พนักงานที่ได้คะแนนต่ำกว่า 70 (มกราคม 2568)

ชื่อ-นามสกุล	ผลคะแนน	ผลคะแนน	ผลคะแนน	ผลคะแนน	ผลคะแนน	หมายเหตุ	
	30-05 ม.ค.68	06-12 ม.ค.68	13-19 ม.ค.68	20-26 ม.ค.68	27-02 ก.พ.68		
1. กนกวัฒน์ จันท์สุข	-	-	-			-	
2. สิริพรรณ ศรีสงคราม	-	-	-			-	
3. กรพินธุ์ ไทยเจริญ	-	56.00 (07/01/68)				- พักสายนานเกินเวลาที่กำหนด พุดแทรกลูกค้าลักษณะตั้งใจและรีบพูดจบสายเกินไป น้ำเสียงห้วนแข็ง การถ่ายทอดข้อมูลติดๆขัดๆ จังหวะการพูดไม่สม่ำเสมอ ได้ตอบเร็ว พุดรวบคำบ่อย ใช้ภาษาไม่เป็นทางการกับลูกค้า จับประเด็นช้าและไม่ตรงกับความต้องการลูกค้า ขาดความรอบคอบในการบันทึกงาน ไม่ใส่ประสานงานชีพ และไม่ใส่เลขหมาย ip phone	
			68.50 (09/01/68)				- ตอบรับเร็วพุดแทรกลูกค้า ติดคำว่า ในส่วนของ บ่อย น้ำเสียงห้วนแข็ง การถ่ายทอดข้อมูลติดๆขัดๆ ยืดเยื้อ วกวน จังหวะการพูดเร็ว การพุดรวบคำบ่อย ขาดความรอบคอบในการทวนข้อมูลและจับประเด็น ไม่ทวนชื่อลูกค้าตั้งแต่แรก ทำให้ทวนผิด
			67.50 (16/01/68)				- กล่าวพักสายไม่ตามมาตรฐาน และพักสายนานเกินเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน ติด ค่ะ นะคะ นำประโยค การถ่ายทอดข้อมูลลักษณะคำถามปิด พุดรวบคำและพุดลากเสียง ไม่ทวนชื่อผู้แจ้ง ไม่ authen ความเป็นตัวตน
4. ชญานิน วังงาม	-	-	-			-	
5. วนิศา วิชากุลย์	-	-	-			-	
6. อภิวัฒน์ วงศ์ชนสมบัติ	-	-	-			-	



Performance Team วันที่ 13 - 19 มกราคม 2568

Chief ผู้จัดการฝ่าย เสือเหลือง (Sup ส้มสรด)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1. กนกวัฒน์ จันทร์สุข	127	21	77.43	0:00:19	0:00:00	0:00:00	0:04:37	0:03:15	-	0	0	เข้ากะดึก
2. สิริพรรณ ศรีสงคราม	363	50	79.29	0:00:24	0:00:00	0:00:00	0:04:28	0:03:41	-	0	0	
3. กรพินธุ์ ไทยเจริญ	138	39	73.88	0:00:21	0:01:25	0:00:00	0:04:56	0:03:26	2	0	0	
4. ชญานิน ว่างาม	269	53	76.41	0:00:37	0:09:28	0:09:05	0:03:45	0:01:59	-	0	0	
5. วณิศา วิชชากุลย์	400	51	79.96	0:00:44	0:00:00	0:00:00	0:04:26	0:02:55	1	0	0	
6. อภิวัฒน์ วงศ์ธนสมบัติ	412	50	76.64	0:00:30	0:17:57	0:00:00	0:04:06	0:02:44	-	0	0	
Average Team	1709	49	77.27	0:02:55	0:28:50	0:09:05	0:04:23	0:03:00	3	0	0	กะเช้า 49 / กะดึก 21
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:01:31						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:02						

ช่องทางการติดต่อบริษัท NT

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

ติดตามข้อมูลข่าวสาร
www.ntplc.co.th



ช่องทางการติดต่อ



Contact Center 1888

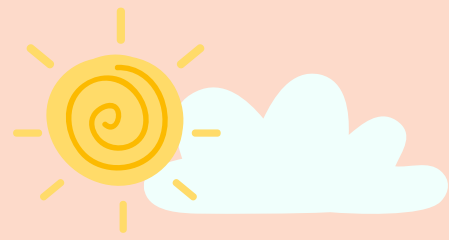


webmaster@ntplc.co.th



รับเรื่องร้องเรียน
0 2104 1999





Thank
you

