



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน

พนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 6 - 12 มกราคม 2568

รายชื่อสมาชิกในทีม



SUPERVISOR
สังสรรค์ สายแก้ว



Ch.จูนิตารีย์ เสือเหลือง



สิริพรจนะ ศรีสงคราม



กรณีนฤ์ ไทยเจริญ



วณิศา วิชชากุลย์



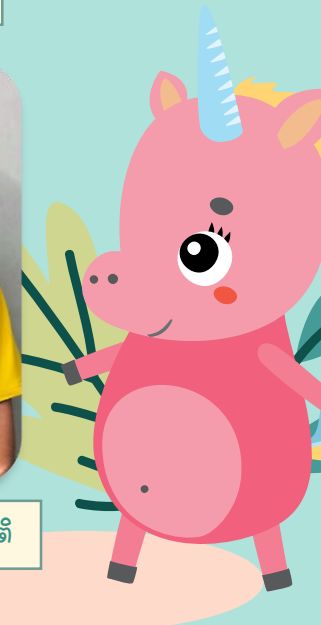
กนกวัฒน์ จันทาร์สุข



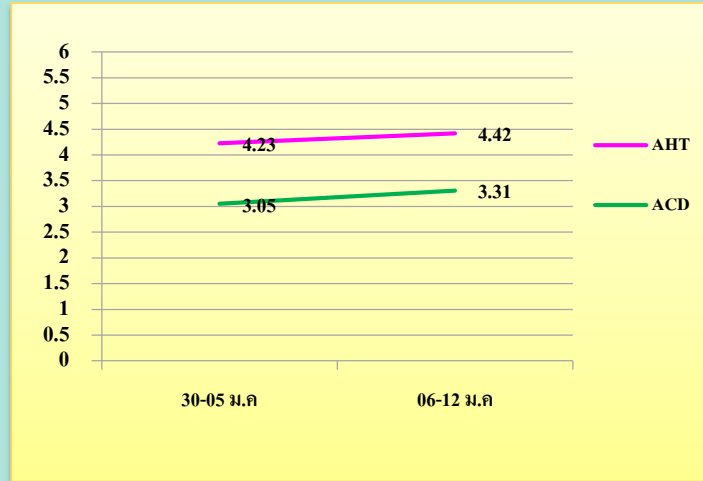
ชญาเนน ธีรธาย



อธิวัฒน์ วงศ์ณสมบัติ



ตารางการทำงาน 06-12 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
6	OFF	
7	20.30-04.30	
8	20.30-04.30	
9	20.30-04.30	
10	20.30-04.30	
11	20.30-04.30	OT 19-20 น.
12	20.30-04.30	OT 19-20 น.



นาย กนกวิวัฒน์ จันจาร์สุข



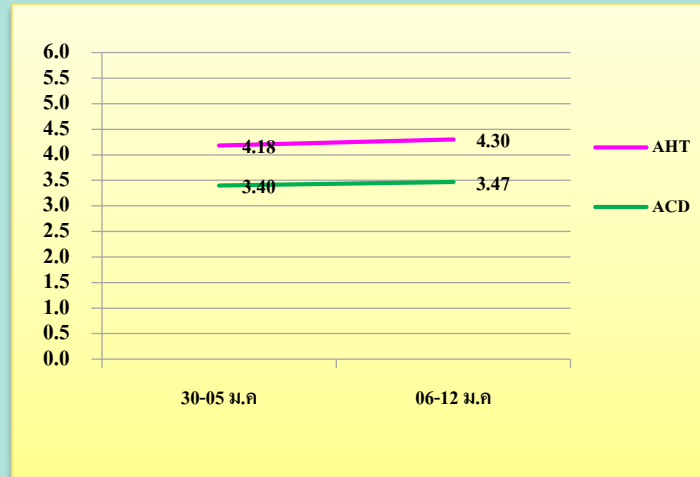
forget you...



Event 06-12 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
8	เวลา 23.47-23.48 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	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

ตารางการทำงาน 06-12 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
6	08-16	
7	08-16	
8	OFF	
9	08-16	รับนร. 16-17 น. // OT 17-17.30 / 18-19.30 / 20-21 น.
10	08-16	OT 16-17 น.
11	08-16	OT 10-10.30 / 16-19 น.
12	08-16	OT 16-17.30 / 18-19 น.



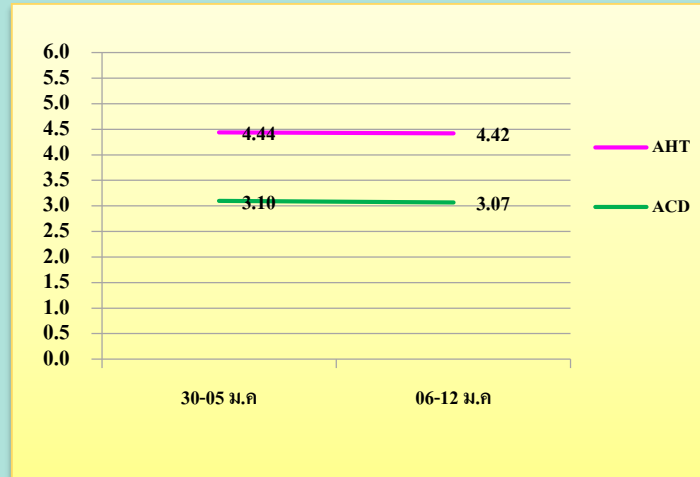
น.ส. สิริพรรณ ศรีสงคราม



Event 06-12 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

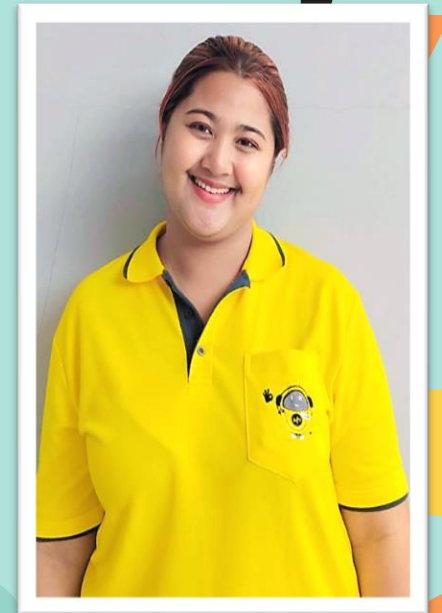
ตารางการทำงาน 06-12 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
6	08-16	
7	08-16	
8	08-16	
9	08-16	
10	OFF	
11	อัมพร.	
12	SL	



น.ส. กรณิษฐ์ ไทยเจริญ



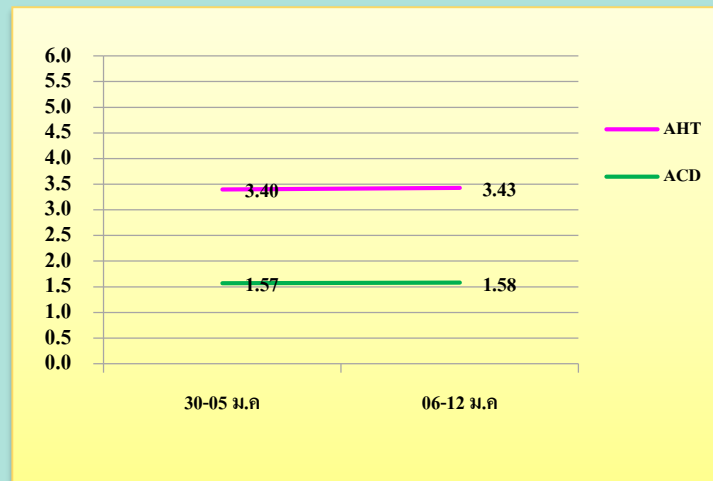
forget you...



Event 06-12 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
6	เวลา 14.47-14.50 น. เข้าห้องน้ำ
7	เวลา 14.12-14.15 น. Not ไล่ที Case จาก Ch.เบญจมาศ + เวลา 15.09-15.11 น. เข้าห้องน้ำ
9	เวลา 11.48-11.50 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	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

ตารางการทำงาน 06-12 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
6	OFF	
7	จ้างนร.	
8	จ้างนร.	
9	09-17	จ้างนร. 16-17 น.
10	14-21.30	OT 09-10 น. // จ้างนร. 16-21.30 น.
11	SL	
12	14-21.30	OT 12-13 น.



นาย ชญาณัน ว่างาม



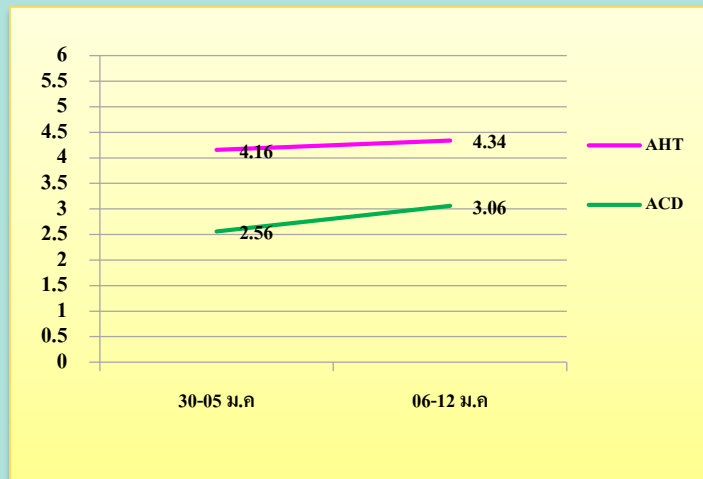
forget you...



Event 06-12 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
9	เวลา 09.16-09.23 น. เข้าห้องน้ำ
10	เวลา 14.24-15.18 น. SICK เจ็บคอ ไม่มีเสียง

Week	Brief /วัน ทำงาน	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

ตารางการทำงาน 06-12 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
6	จ้างนร.	
7	SL	
8	OFF	
9	09-17	OT 14.30-15 / 17-18 / 18.30-20 น.
10	09-17	OT 14.30-15 / 17-18 / 18.30-20 น.
11	09-17	OT 14.30-15 / 17-17.30 / 21-21.30 // รับนร. 17.30-21 น.
12	09-17	OT 14.30-15 / 17-18 / 18.30-20.30 น.



น.ส. วณิสา วิชากุลย์



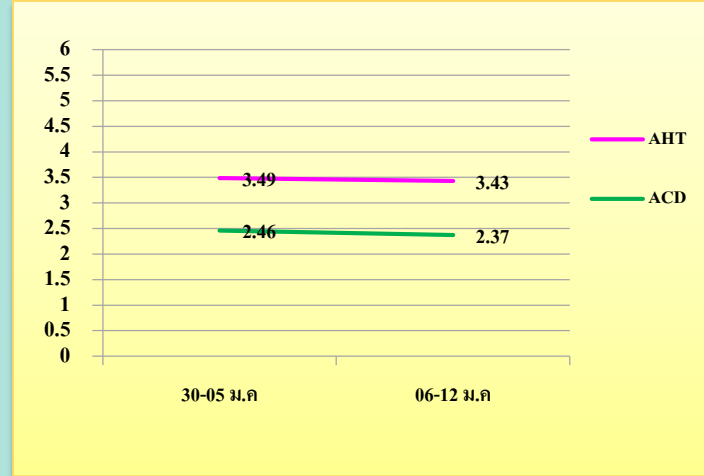
forget you...



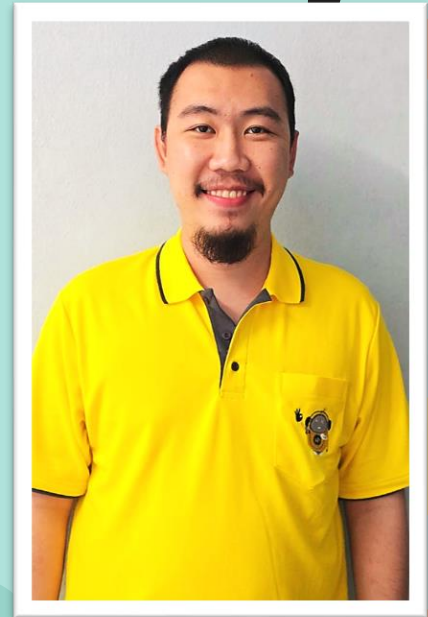
Event 06-12 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
	-

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

ตารางการทำงาน 06-12 ม.ค. 2568		
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
6	จ้างนร.	
7	OFF	
8	08-16	OT 16-17 น.
9	08-16	OT 16-18 / 19-21.30 น.
10	08-16	OT 16-18 / 19-21 น.
11	09-17	OT 17-19.30 / 20-21.30 น.
12	08-16	มาสาย 40 นาที // OT 16-18.30 / 19-21 น.



นาย อภิวัฒน์ วงศ์ธนสมบัติ

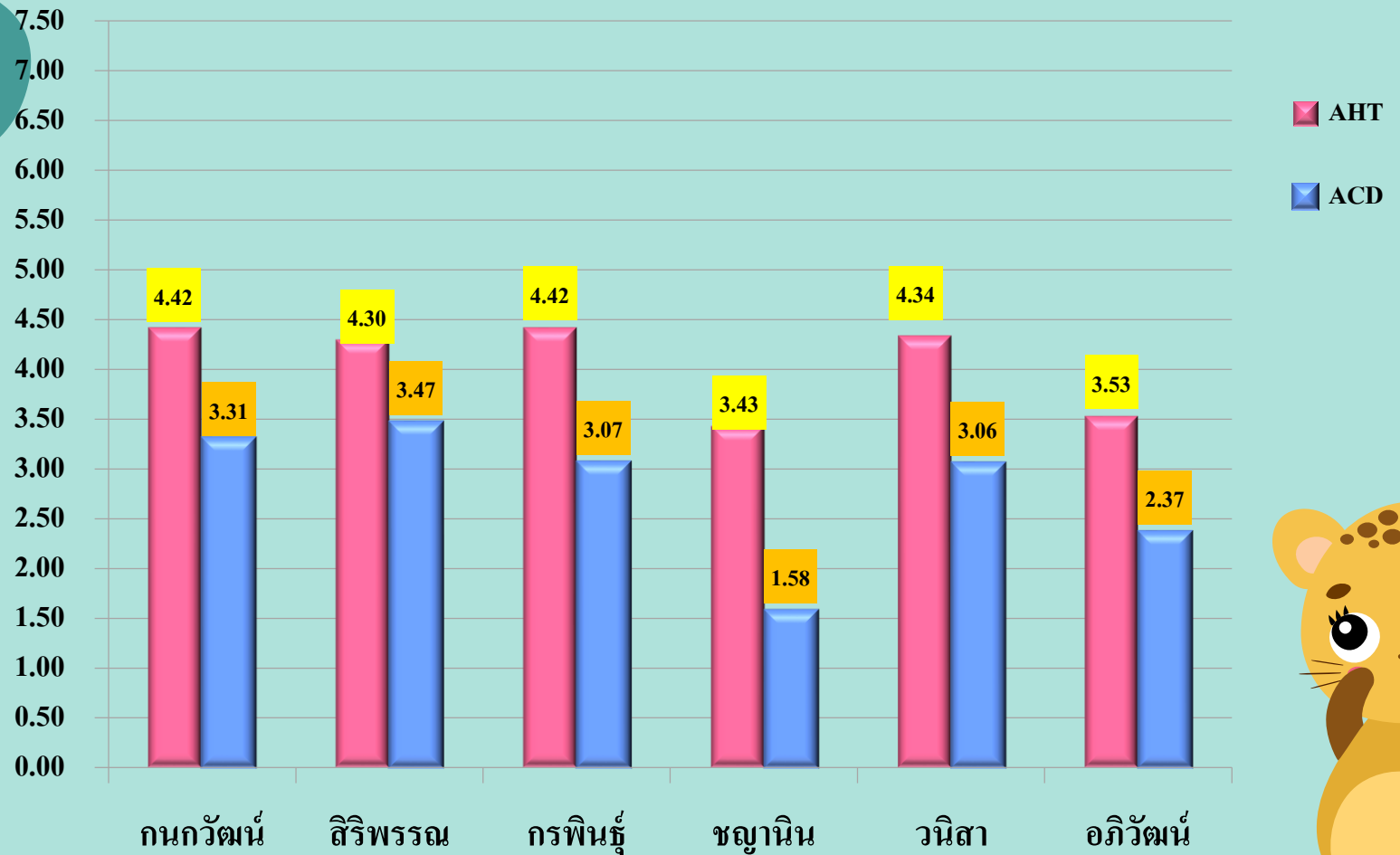


Event 06-12 ม.ค. 2568	
วันที่	หมายเหตุ
9	เวลา 11.14-11.15 น. ออกเครื่อง เปลี่ยนหูฟังใหม่
12	เวลา 08.56-08.59 น. กริ่งไม่ดัง ออก Restart เครื่องใหม่ + เวลา 12.01-12.10 น. เข้าห้องน้ำ

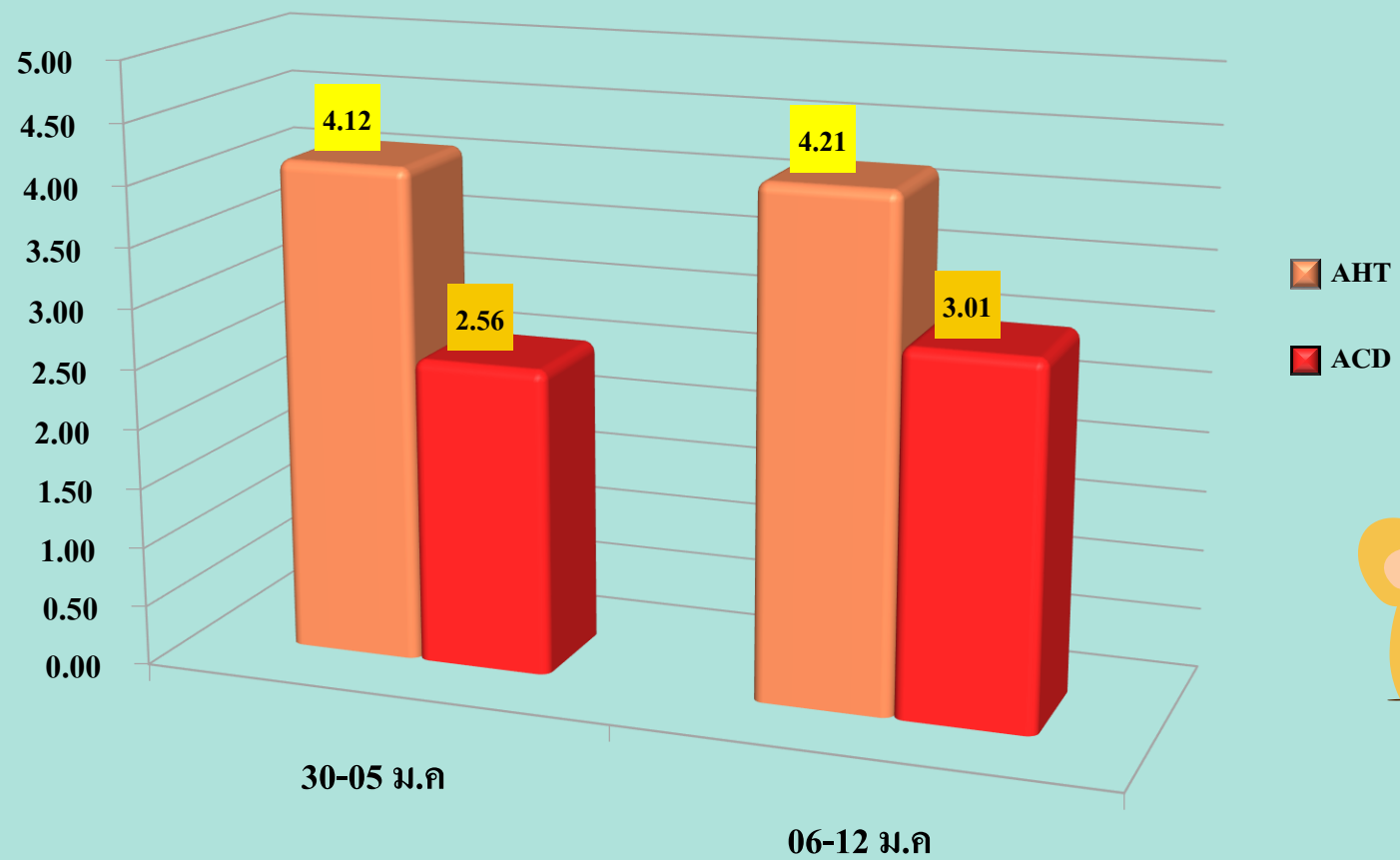
Week	Brief / วันทำงาน	Log On Duration	Handled	AHT	เดือนมกราคม 2568						
					ค่าเฉลี่ยรับสาย / วัน	Meeting	Reason NotSet	Restroom	ACD	รวม	monitor
30-05 ม.ค. 68	6/6	60:06:49	167	0:03:49	35/10	-	0:00:48	-	0:2:46	0:00:48	76.10
06-12 ม.ค. 68	5/5	50:31:29	311	0:03:53	40	-	0:00:29	0:09:31	0:2:37	0:10:00	78.20

กราฟแสดงค่า AHT / ACD

วันที่ 06-12 มกราคม 2568



กราฟแสดงค่า AHT / ACD (TEAM)



คะแนน Monitor ท้าย ประจำสัปดาห์

คะแนน Monitor ประจำเดือน มกราคม 2568

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	กรพิณธุ์	ไทยเจริญ	17035	B	81.00	78.00	56.00	83.00	81.00									75.80%	B
2	ชญานิน	วังงาม	17052	B	76.00	82.00	80.00	75.25	76.00									77.85%	B
3	วนิสา	วิษชากุลย์	17056	B	81.25	81.00	82.00	81.25										81.38%	B+
4	สิริพรรณ	ศรีสงคราม	17060	B	80.00	76.00	81.00	76.00										78.25%	B
5	อภิวัฒน์	วงศ์ธนสมบัติ	17095	B	81.00	76.00	77.60											78.20%	B
6	กนกวัฒน์	จันทร์สุข	17117	B	80.00	78.00	76.00	76.00	78.00									77.60%	B
																	78.18%	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
4. ชญานิน ว่างาม	-	-				-
5. วนิศา วิชชากุลย์	-	-				-
6. อภิวัฒน์ วงศ์ชนสมบัติ	-	-				-



Performance Team วันที่ 6 - 12 มกราคม 2568

Chief จูฬารีย์ เลือะเหลือง (Sup สังสรรค์)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not reason	Not restroom	Not meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1. กนกวัฒน์ จันทร์สุข	86	14	77.60	0:00:23	0:01:06	0:00:00	0:04:42	0:03:31	-	0	0	เข้ากะดึก
2. สิริพรรณ ศรีสงคราม	329	42	78.25	0:00:36	0:00:00	0:00:00	0:04:30	0:03:47	-	0	0	
3. กรพินธุ์ ไทยเจริญ	197	49	75.80	0:00:18	0:07:51	0:03:14	0:04:42	0:03:07	1	0	0	
4. ชญานิน ว่างาม	86	39	77.85	0:00:36	0:06:37	0:00:00	0:03:43	0:01:58	-	0	0	
5. วนิตา วิชากุลย์	225	37	81.38	0:00:22	0:00:00	0:00:00	0:04:34	0:03:06	2	0	0	
6. อภิวัฒน์ วงศ์ธนสมบัติ	311	40	78.20	0:00:29	0:09:31	0:00:00	0:03:53	0:02:37	5	0	0	
Average Team	1234	41	78.18	0:02:44	0:25:05	0:03:14	0:04:21	0:03:01	8	0	0	กะเช้า 41 / กะดึก 14
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:32						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:01						

ช่องทางการติดต่อบริษัท NT

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

ติดตามข้อมูลข่าวสาร
www.ntplc.co.th



ช่องทางการติดต่อ



Contact Center 1888

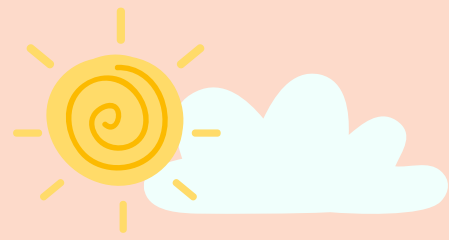


webmaster@ntplc.co.th



รับเรื่องร้องเรียน
0 2104 1999





Thank
you

