



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)  
National Telecom Public Company Limited



CH. กษิติศ

# MY UNDER



Sup. สัมสรณ์



พรประภา



ชญานิดา



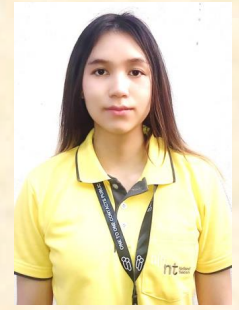
อภิชญา



ศิริมา



ปิยะวรรณ



ภััสสร

# Presentation

วันที่ 9 – 15 กันยายน 2567

พรประจำ	2 ถึง 8	9 ถึง 15
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:25	0:00:24
Not Ready 50J	0:00:25	0:00:24
AHT	3.41	3.53
ACD	2.25	2.29
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	5
จำนวนสายที่รับ	417	294
จำนวนสายรายวัน	56	54
เวลาการทำงาน	48:11:41	36:37:32
O.T.	9	4
มอนิเตอร์	79.83	



ชญานิดา	2 ถึง 8	9 ถึง 15
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:05:10	0:00:00
No Reason	0:00:30	0:00:38
Not Ready 50M	0:05:40	0:00:38
AHT	3.37	3.50
ACD	2.26	2.27
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	4	5
จำนวนสายที่รับ	198	361
จำนวนสายรายวัน	47	56
เวลาการทำงาน	28:34:27	42:15:21
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	78.71	



อภิชนา	2 ถึง 8	9 ถึง 15
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:02:19	0:06:29
No Reason	0:00:25	0:00:24
Not Ready 50M	0:02:44	0:06:53
AHT	3.32	3.28
ACD	2.13	2.11
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	5
จำนวนสายที่รับ	232	334
จำนวนสายรายวัน	47	58
เวลาการทำงาน	33:36:54	37:37:23
O.T.	1	5
มอนิเตอร์	77.45	



ติริมา	2 ถึง 8	9 ถึง 15
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:07:48	0:03:07
No Reason	0:00:32	0:00:15
Not Ready 50M	0:08:20	0:03:22
AHT	4.32	4.13
ACD	3.11	2.57
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	4
จำนวนสายที่รับ	212	198
จำนวนสายรายวัน	44	50
เวลาการทำงาน	32:31:06	26:05:50
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	80.75	





ปิยะวรรณ	2 ถึง 8	9 ถึง 15
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:30:13	0:34:52
No Reason	0:00:40	0:00:51
Not Ready 50M	0:30:53	0:35:43
AHT	2.48	2.58
ACD	1.50	1.50
Short call	0	0
Login late	2	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	295	313
จำนวนสายรายวัน	52	56
เวลาการทำงาน	37:59:40	36:52:22
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	75.45	



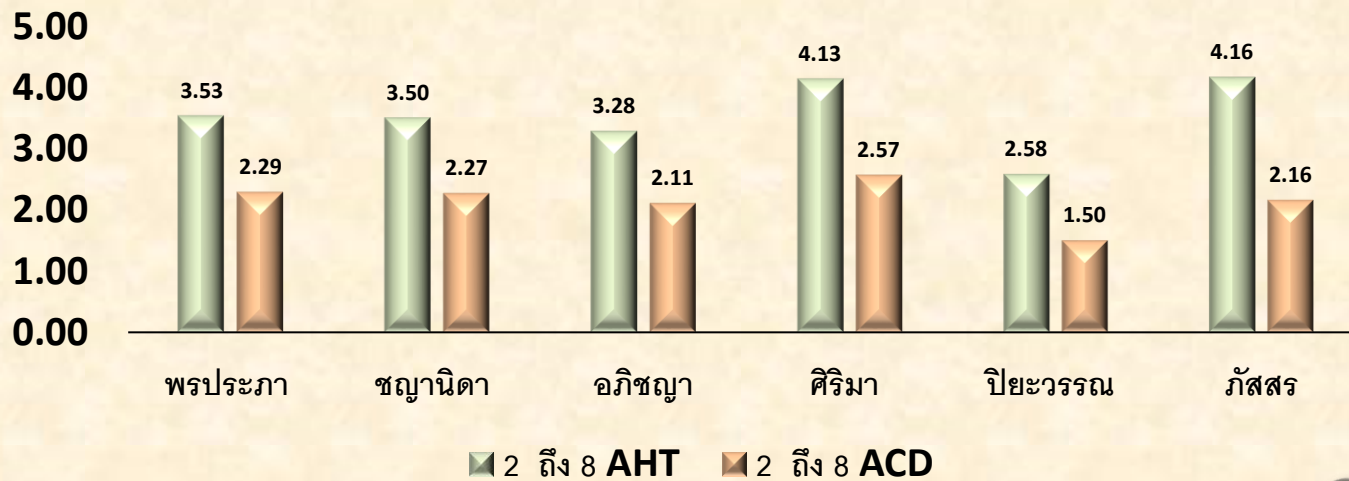
กั๊สสร	2 ถึง 8	9 ถึง 15
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:03:30	0:00:00
No Reason	0:00:12	0:00:11
Not Ready 50U	0:03:42	0:00:11
AHT	4.17	4.16
ACD	2.37	2.16
Short call	0	0
Login late	0	0
จำนวนวันที่มาทำงาน	4	4
จำนวนสายที่รับ	152	202
จำนวนสายรายวัน	40	47
เวลาการทำงาน	25:51:40	28:20:44
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	78.71	







ตาราง **ACD** กับ **AHT**



**AHT = 3.42**  
**ACD = 2.23**





## ตัวอย่าง Case

**Q : ลูกค้าแจ้งมีสายเคเบิลขาดอยู่หน้าบ้านของลูกค้า พนักงานมีการสอบถามปัญหาการใช้งานInternet ลูกค้าแจ้งว่าInternet ใช้งานไม่ได้ด้วย**

**A : แจ้งเสียลงในSCOMSพร้อมกับระบุในหมายเหตุว่ามีสายขาดอยู่หน้าบ้านลูกค้าได้เลย ไม่ต้องทำร้องเรียนสายขาดใน CRM**

**สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177**

**ตั้งแต่วันที่ 9 - 15 กันยายน 2567**

# Performance Team วันที่ 9 - 15 ก.ย. 2567

## Chief กษิตศ อย่างธारा (Sup สังสรรค์)

Agent	Handled	Average Handle	Average Monitor	Not Reason	Not Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Compliment	Warning	Remark
1. น.ส. พรประภา สกุลรัตน์ภิรมย์	294	54	79.83	0:00:24	0:00:00	0:00:00	0:03:53	0:02:29	-	-	
2. น.ส. ชญานิดา ชัดติยะ	361	56	78.71	0:00:38	0:00:00	0:00:00	0:03:50	0:02:27	-	-	
3. น.ส. อภิชญา นามพูน	334	58	77.45	0:00:24	0:06:29	0:00:00	0:03:28	0:02:11	-	-	
4. น.ส. ศิริมา ภูมิ	198	50	80.75	0:00:15	0:03:07	0:00:00	0:04:13	0:02:57	-	-	
5. น.ส. ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	313	56	75.45	0:00:51	0:34:52	0:00:00	0:02:58	0:01:50	-	-	
6. น.ส. กัสสร บุญสมบัติ	202	47	78.71	0:00:11	0:00:00	0:00:00	0:04:16	0:02:16	-	-	
Average Team	1,702	54	78.84	0:02:43	0:44:28	0:00:00	0:03:42	0:02:23	-	-	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00					

***THANK YOU***

---