



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited



CH. กษิติศ

MY UNDER



Sup. สัมสรณ์



พรประภา



ชญานิดา



อภิชญา



ศิริมา



ปิยะวรรณ



ภััสสร

Presentation

วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

พรประจำ	9 ถึง 15	16 ถึง 22
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:24	0:00:33
Not Ready 50J	0:00:24	0:00:33
AHT	3.53	3.46
ACD	2.29	2.28
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	6
จำนวนสายที่รับ	294	315
จำนวนสายรายวัน	54	53
เวลาการทำงาน	36:37:32	39:13:05
O.T.	4	-
มอนิเตอร์	80.23	



ชญานิดา	9 ถึง 15	16 ถึง 22
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:02:47
No Reason	0:00:38	0:00:15
Not Ready 50M	0:00:38	0:03:02
AHT	3.50	3.25
ACD	2.27	2.11
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	3
จำนวนสายที่รับ	361	189
จำนวนสายรายวัน	56	51
เวลาการทำงาน	42:15:21	24:10:41
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	79.06	



อภิชนา	9 ถึง 15	16 ถึง 22
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:06:29	0:00:00
No Reason	0:00:24	0:00:35
Not Ready 50M	0:06:53	0:00:35
AHT	3.28	3.28
ACD	2.11	2.10
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	6
จำนวนสายที่รับ	334	319
จำนวนสายรายวัน	58	53
เวลาการทำงาน	37:37:23	39:07:10
O.T.	5	-
มอนิเตอร์	77.18	



ติริมา	9 ถึง 15	16 ถึง 22
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:03:07	0:00:00
No Reason	0:00:15	0:00:26
Not Ready 50M	0:03:22	0:00:26
AHT	4.13	4.22
ACD	2.57	2.59
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	4	4
จำนวนสายที่รับ	198	86
จำนวนสายรายวัน	50	20
เวลาการทำงาน	26:05:50	29:02:51
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	80.47	



ปิยะวรรณ	9 ถึง 15	16 ถึง 22
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:34:52	0:33:54
No Reason	0:00:51	0:00:46
Not Ready 50M	0:35:43	0:34:40
AHT	2.58	2.37
ACD	1.50	1.38
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	313	357
จำนวนสายรายวัน	56	59
เวลาการทำงาน	36:52:22	39:02:42
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	73.38	

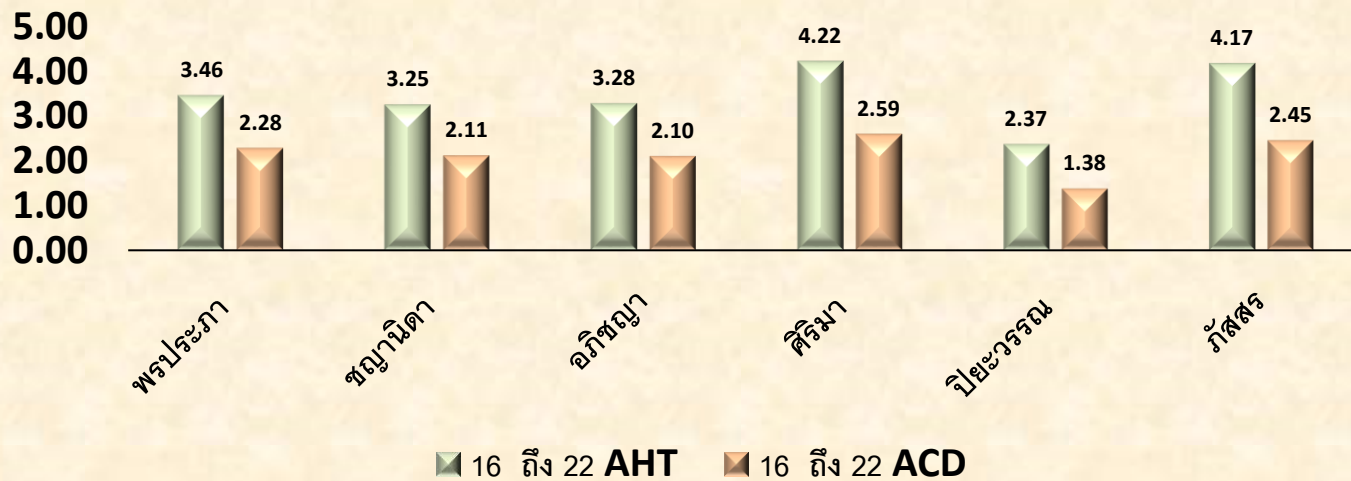


กั๊สร	9 ถึง 15	16 ถึง 22
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:03:19
No Reason	0:00:11	0:00:16
Not Ready 50U	0:00:11	0:03:35
AHT	4.16	4.17
ACD	2.16	2.45
Short call	0	0
Login late	0	0
จำนวนวันที่มาทำงาน	4	5
จำนวนสายที่รับ	202	219
จำนวนสายรายวัน	47	48
เวลาการทำงาน	28:20:44	30:25:22
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	79.03	





ตาราง ACD กับ AHT





ตัวอย่าง Case

Q : ลูกค้าแจ้งมีสายเคเบิลขาดอยู่หน้าบ้านของลูกค้า พนักงานมีการสอบถามปัญหาการใช้งานInternet ลูกค้าแจ้งว่าInternet ใช้งานไม่ได้ด้วย

A : แจ้งเสียลงในSCOMSพร้อมกับระบุในหมายเหตุว่ามีสายขาดอยู่หน้าบ้านลูกค้าได้เลย ไม่ต้องทำร้องเรียนสายขาดใน CRM

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 16 - 22 กันยายน 2567

Performance Team วันที่ 16 - 22 ก.ย. 2567

Chief กษิตศ อย่างธารา (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	315	53	80.23	0:00:33	0:00:00	0:00:00	0:03:46	0:02:28	-	-	
2. น.ส. ชญานิดา ชัดติยะ	189	51	79.06	0:00:15	0:02:47	0:00:00	0:03:25	0:02:11	-	-	
3. น.ส. อภิชญา นามพูน	319	53	77.18	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:03:28	0:02:10	-	-	
4. น.ส. ศิริมา ภูมิ	86	20	80.47	0:00:26	0:00:00	0:00:00	0:04:22	0:02:59	-	-	กะตึก
5. น.ส. ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	357	59	73.38	0:00:46	0:33:54	0:00:00	0:02:37	0:01:38	-	-	
6. น.ส. กัสสร บุญสมบัติ	219	48	79.03	0:00:16	0:03:19	0:00:00	0:04:17	0:02:45	-	-	
Average Team	1,485	53 / 20	78.84	0:02:51	0:40:00	0:00:00	0:03:29	0:02:14	-	-	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00					

THANK YOU
