

TOT CAT

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

National Telecom Public Company Limited TOT CAT



PERFORMANCE TEAM OF 9 – 15 SEPTEMBER 2024

x x x x x x x

BY Ch.Sukunya Mairasri

TEAM



Sup. สังสรรค์ สายแก้ว

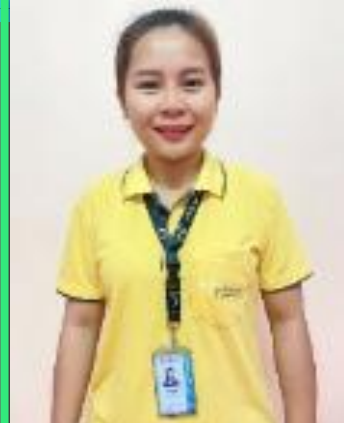


Ch. สุกัญญา ไมราศรี

สุดารัตน์ สมจิตร



นิทรารัตน์ สุขอินทร์



ศิริพร แยมเพิก



นันทกัตต์ จ่านงบูรณแพทย์



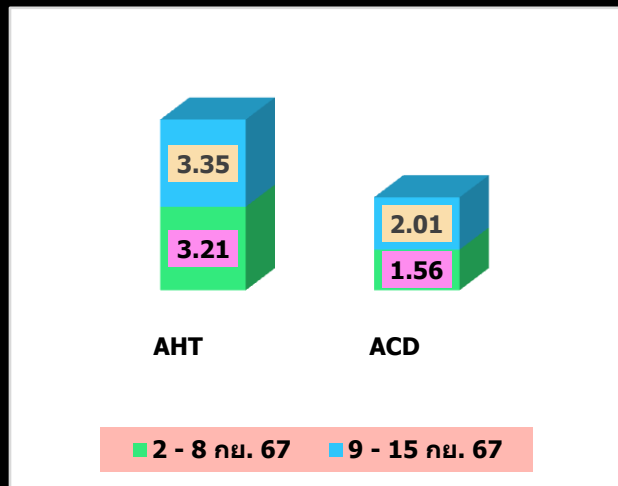
ชญานิน วังงาม



วิธวินท์ รอดสม



สุดารัตน์ สมจิตร

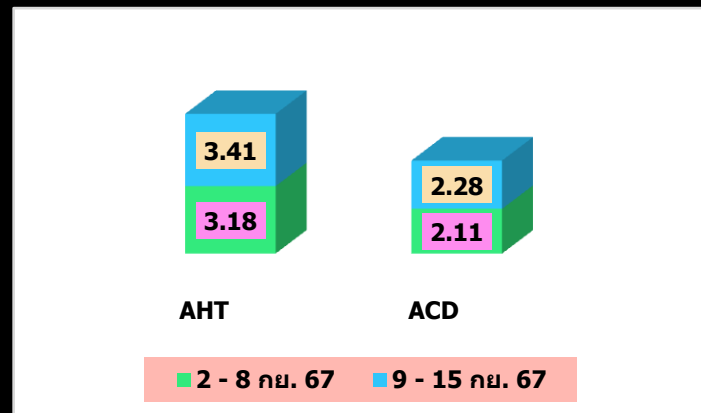


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
09/09/67	14.00 – 21.30	จ้างนอกรอบ
10/09/67	09.00 – 17.00	จ้างนอกรอบ 12.00-17.00 น.
11/09/67	06.00 – 14.00	OFF
12/09/67	06.00 – 14.00	
13/09/67	09.00 – 17.00	รับนอกรอบ 17.00-21.30 น.
14/09/67	14.00 – 21.30	จ้างนอกรอบ
15/09/67	06.00 – 14.00	รับนอกรอบ 14.00-21.30 น.
ทำงาน 4 วัน		

Date	Time	Event
12 กย. 67	9.11 - 9.31 น.	ขึ้นไปคุยกับ SUP. และ ผจ. ชั้น 3
12 กย. 67	2.23 นาที	เข้าห้องน้ำ
15 กย. 67	5.39, 2.32 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก

Week	2 - 8 กย.67	9 - 15 กย.67
Monitor	77.40 (B)	78.50 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	56:44:21	32:16:46
Handled	448	300
AHT	0:03:21	0:03:35
ACD	0:01:56	0:02:01
จำนวนเฉลี่ย รับสาย/วัน	52	60
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:40	0:00:19
Restroom	0:00:00	0:10:34
รวม Not Ready	0:00:40	0:10:53
Brief	100 %	100 %

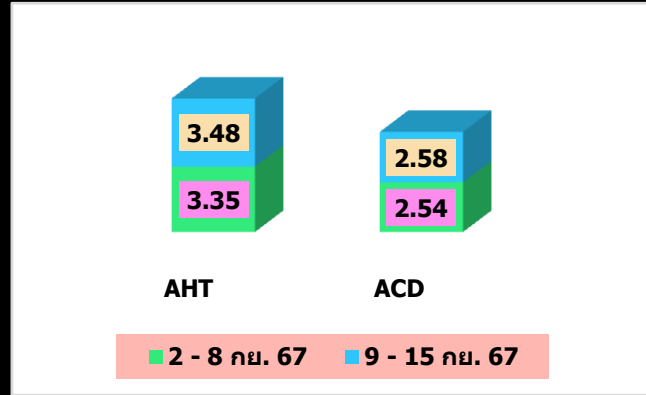
นิทรรศน์ สุขอินทร์



วันที่	เวลางาน	หมายเหตุ
09/09/67	21.30 – 06.00	
10/09/67	21.30 – 06.00	
11/09/67	21.30 – 06.00	
12/09/67	21.30 – 06.00	
13/09/67	21.30 – 06.00	
14/09/67	21.30 – 06.00	
15/09/67	21.30 – 06.00	OFF
ทำงาน 6 วัน		

Week	2 - 8 กย.67	9 - 15 กย.67
Monitor	78.50 (B)	79.80 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	39:07:22	39:08:58
Handled	85	124
AHT	0:03:18	0:03:41
ACD	0:02:11	0:02:28
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	14	20
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:00:55	0:00:29
Restroom	0:01:48	0:00:00
รวม Not Ready	0:02:03	0:00:29
Brief	100 %	100 %

ศิริพร แยมเพิก

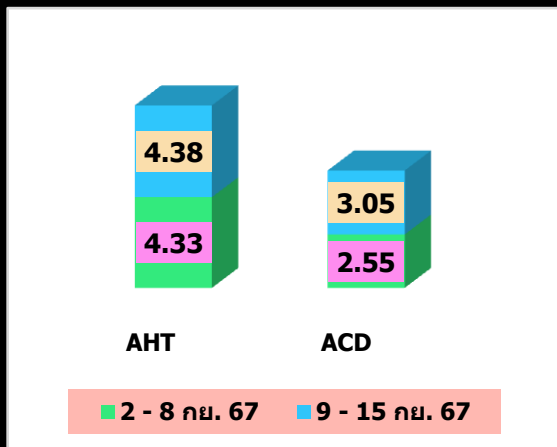


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
09/09/67	21.30 – 06.00	รับนอกรอบ 13.00-21.00 น.
10/09/67	21.30 – 06.00	รับนอกรอบ 13.00-21.00 น.
11/09/67	21.30 – 06.00	รับนอกรอบ 19.00-21.30 น.
12/09/67	21.30 – 06.00	รับนอกรอบ 13.00-21.00 น.
13/09/67	21.30 – 06.00	รับนอกรอบ 13.00-14.00 น., 15.00-17.00 น., 17.30-20.30
14/09/67	21.30 – 06.00	OFF /รับนอกรอบ 13.00-21.00 น.
15/09/67	21.30 – 06.00	รับนอกรอบ 06.00 - 14.00 น.
ทำงาน 7 วัน		

Date	Time	Event
10 กย. 67	5.47 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก

Week	2 - 8 กย.67	9 - 15 กย.67
Monitor	79.10 (B)	77.10 (B)
OT. (ชม.)	-	3
Log On Duration	84:20:23	82:37:32
Handled	411	464
AHT	0:03:35	0:03:48
ACD	0:02:54	0:02:58
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	31	36
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:01	0:01:29
Restroom	0:00:00	0:05:47
รวม Not Ready	0:01:01	0:06:36
Brief	100 %	100 %

หน้าทัก จำนวนบูรณแพทย์



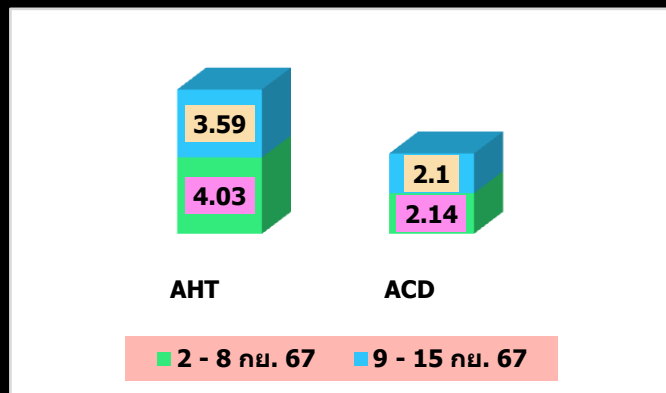
วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
09/09/67	09.00 – 17.00	
10/09/67	09.00 – 17.00	
11/09/67	09.00 – 17.00	OFF
12/09/67	09.00 – 17.00	SL ดาอักเสบ
13/09/67	09.00 – 17.00	
14/09/67	09.00 – 17.00	
15/09/67	09.00 – 17.00	

ทำงาน 5 วัน

Date	Time	Event
10 กย. 67	3.30 นาที	เข้าห้องน้ำ
14 กย. 67	2.59 นาที	เข้าห้องน้ำ
15 กย. 67	3.01 นาที	เข้าห้องน้ำ

Week	2 - 8 กย.67	9 - 15 กย.67
Monitor	77.40 (B)	77.60 (B)
OT. (ชม.)	1	0.5
Log On Duration	40:17:32	32:43:27
Handled	270	241
AHT	0:04:33	0:04:38
ACD	0:02:55	0:03:05
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	43	48
Meeting	0:00:00	0:00:00
Reason Not Set	0:01:58	0:01:08
Restroom	0:06:43	0:09:30
รวม Not Ready	0:08:01	0:10:08
Brief	100 %	100 %

ชฎานิน ว่างาม

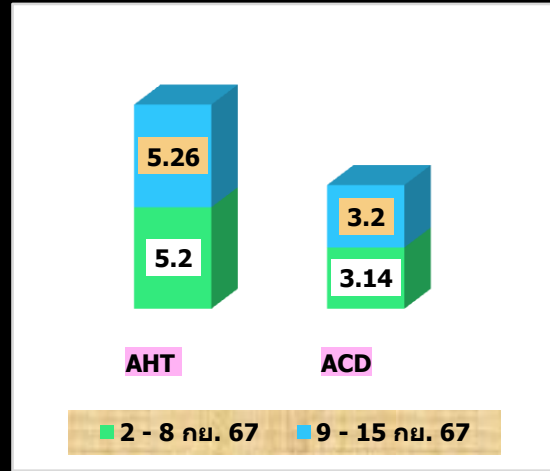


วันที่	เวลาดำเนินงาน	หมายเหตุ
09/09/67	09.00 – 17.00	จ้งนอกรอบ
10/09/67	09.00 – 17.00	OFF
11/09/67	09.00 – 17.00	
12/09/67	09.00 – 17.00	
13/09/67	09.00 – 17.00	จ้งนอกรอบ
14/09/67	09.00 – 17.00	
15/09/67	09.00 – 17.00	
ทำงาน 4 วัน		

Date	Time	Event
12 กย. 67	Login late 39 นาที	มาสาย 39 นาที
15 กย. 67	9.00-9.20 น.	Login รหัสผิด
11 กย. 67	7.07 นาที	เข้าห้องน้ำ
15 กย. 67	10.41 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก

Week	2 - 8 กย.67	9 - 15 กย.67
Monitor	77.30 (B)	77.90 (B)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	29:44:24	24:41:57
Handled	188	169
AHT	0:04:03	0:03:59
ACD	0:02:14	0:02:10
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	42	45
Meeting	0:04:36	0:00:00
Reason Not Set	0:02:06	0:02:06
Restroom	0:00:00	0:00:00
รวม Not Ready	0:06:02	0:06:02
Brief	100 %	100 %

วิธวินท์ รอดสม



วันที่	เวลางาน	หมายเหตุ
09/09/67	09.00 – 17.00	SL เจ็บคอ
10/09/67	09.00 – 17.00	
11/09/67	09.00 – 17.00	
12/09/67	09.00 – 17.00	
13/09/67	09.00 – 17.00	
14/09/67	09.00 – 17.00	
15/09/67	09.00 – 17.00	OFF
ทำงาน 5 วัน		

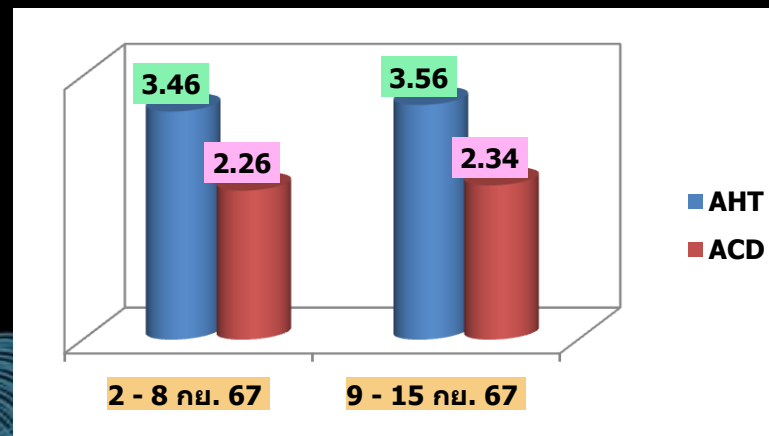
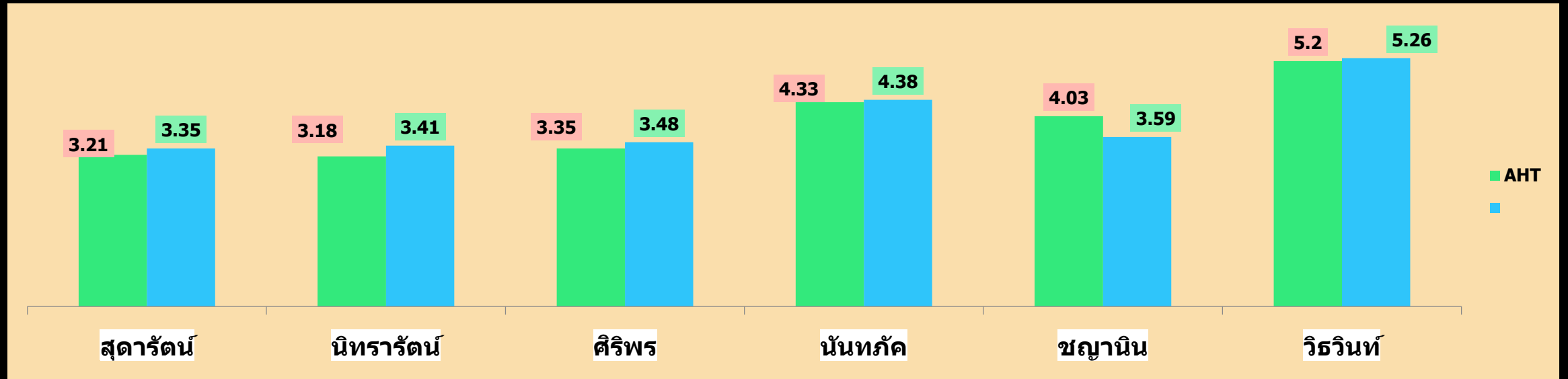
Date	Time	Event
13 กย. 67	4.56 นาที	สร้างงาน CRM 025210053-4 2552J4367 ขอสำเนา
10 กย. 67	8.59 นาที	เข้าห้องน้ำ ปวดท้องหนัก

Week	2 - 8 กย.67	9 - 15 กย.67
Monitor	74.50 (C+)	74.40 (C+)
OT. (ชม.)	-	-
Log On Duration	38:48:20	32:22:01
Handled	239	215
AHT	0:05:20	0:05:26
ACD	0:03:14	0:03:20
จำนวนเฉลี่ยรับสาย/วัน	40	43
Meeting	0:04:50	0:04:56
Reason Not Set	0:01:29	0:01:04
Restroom	0:24:21	0:08:59
รวม Not Ready	0:30:30	0:14:19
Brief	100 %	100 %

TEAM PERFORMANCE AS OF 9 - 15 September 2567

Agent	Handle	Average Handle	Average Monitor	Reason Not Set	Restroom	Not Meeting	AHT (Minute)	ACD (Minute)	Login Late	Compliment	Warning	Remark
1.สุदारัตน์ สมจิตร	300	60	78.50	0:00:19	0:10:34	0:00:00	0:03:35	0:02:01	0	0	0	
2.นิทรารัตน์ สุขอินทร์	124	20	79.80	0:00:29	0:00:00	0:00:00	0:03:41	0:02:38	0	0	0	กะดึก
3.ศิริพร แยมเพิก	464	36	77.10	0:01:29	0:05:47	0:00:00	0:03:48	0:02:58	6	0	0	เครื่องค้าง
4.นันทศักดิ์ จำนงบูรณแพทย์	241	48	77.60	0:01:08	0:09:30	0:00:00	0:04:38	0:03:05	0	0	0	
5.ชฎานิน วังงาม	169	45	77.90	0:01:02	0:17:48	0:00:00	0:03:59	0:02:10	39	0	0	มาสาย
6.วิธวินท์ รอดสม	215	40	74.40	0:01:04	0:08:59	0:04:56	0:05:26	0:03:20	1	0	0	เครื่องค้าง
<u>Average Team</u>	1,298	42	78.18	0:04:27	0:52:38	0:04:56	0:03:56	0:02:34	46	0	0	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:49						
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:01						

กราฟ แสดงค่า AHT และ ACD 9 - 15 September 2567



คะแนน Monitor พนักงานคะแนนไม่ถึง 70% (เกรด D) ประจำวันที่ 9 - 15 กย. 2567

ชื่อ-นามสกุล	ผลคะแนน				หมายเหตุ
1. สดาร์ตัน สมจิตร	-	-	-	-	ยังไม่พบคะแนนที่ต่ำกว่า 70%
2. นิตรรัตน์ 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	สดาร์ตัน สมจิตร	17076	74.25	82	76	81	79											78.5	B
2	นิตรรัตน์ สุขอินทร์	17065	73.25	80	82.25	82	80	81.25										79.8	B
3	ศิริพร แยมเพิก	17075	78.12	80	76	75	74	76	80.25									77.1	B
4	นันทศักดิ์ จ่านงบูรณแพทย์	17090	82.25	75	75	77	79.56	77										77.6	B
5	ชญานิน วังงาม	17052	83	75	74	74.5	79	80.5	79									77.9	B
6	วิธวิทย์ รอดสม	17097	74	75	74	74.54	74	74	75									74.4	C+
																	Everage Team	77.5	B

FTTx = Fiber to the x

Q & A

FTTx ย่อมาจาก Fiber to the x คือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง โดยใช้สายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) เป็นตัวกลาง ลากหรือต่อตรงไปยังสถานที่ปลายทาง (x) โครงสร้างของสายเคเบิลใยแก้วนำแสง จะมีขนาดเล็กและน้ำหนักที่เบากว่าสายทองแดง เพราะเป็นใยแก้ว และไม่นำไฟฟ้า ในขณะที่สายทองแดงนั้นมีอายุการใช้งานน้อยกว่าและเสื่อมสภาพเร็วกว่ามาก

ข้อดีของ FTTx

ถูกสัญญาณรบกวนน้อย บรรจุข้อมูลได้มาก

สามารถส่งและรับข้อมูลได้ในปริมาณมาก ส่งข้อมูลได้ในระยะทางไกล เป็นกิโลเมตร การถูกสัญญาณภายนอกรบกวนก็มีน้อยมาก การนำสาย Fiber Optic มาใช้เป็นตัวกลางในการเชื่อมอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นสายที่เร็วและดีที่สุดในยุคปัจจุบันนี้ เพราะมีความเร็วถึง 100 -1000 Mbps เมื่อเปรียบเทียบกับ ADSL ที่เป็นการส่งสัญญาณไฟฟ้าผ่านสายเคเบิลทองแดงแบบเดิม มีความเร็วในการรับส่งข้อมูลโดยเฉลี่ยเพียง 10 -150 Mbps

สาย Fiber Optic ทนทาน และมีอายุการใช้งานที่มากกว่าสายชนิดอื่น มีน้ำหนักเบาและขนาดเล็ก มีขนาดเพียง 1 เซนติเมตร แต่เส้นทองแดงมีเส้นผ่าศูนย์กลาง 10 เซนติเมตร ส่งข้อมูลได้ในระยะไกล ได้มากถึงเป็นกิโลเมตร และข้อมูลมีความปลอดภัยสูง เนื่องจากเป็นระบบปิด เพราะการขโมยสัญญาณนั้น ต้องทำการตัด-ต่อกับเส้นใยแก้วโดยตรง หรือต้องใช้อุปกรณ์พิเศษเข้ามาช่วยซึ่งเป็นการยาก รองรับจำนวนผู้ใช้งานได้เยอะ กระจายลูกข่ายได้มาก การสัมผัสสายโดยตรงก็ไม่ถูกไฟดูด เพราะกระแสไฟฟ้าแรงสูงไม่มีผลกระทบต่อสายไฟเบอร์ เนื่องด้วยเส้นใยแก้วไม่มีคุณสมบัติเป็นฉนวนนำไฟฟ้า

ข้อเสียของ FTTx

มีให้บริการน้อย ยังไม่ทั่วถึง บางพื้นที่ที่ยังไม่มีโครงข่ายรองรับ จึงไม่สามารถติดตั้งได้ แม้ว่าหลายคนอยากจะอัปเกรดเน็ตเป็น FTTx แต่ไม่สามารถติดตั้งได้ เพราะด้วยความที่เป็นเทคโนโลยีใหม่ ต้องเดินสายใหม่ทั้งหมด สำหรับคนที่จะเปลี่ยนจาก ADSL มาใช้ Fiber Optic จะต้องทำการเดินสายใหม่ ถ้าเป็นบ้านไม่ค่อยมีปัญหา แต่ถ้าในคอนโดบางแห่ง ไม่ได้มีการเดินสาย Fiber Optic ไว้ ทำให้ไม่สามารถติดตั้งได้



ขอบคุณที่ใช้บริการ NT Contact Center สวัสดีค่ะ