



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited



CH. กษิติศ

MY UNDER



Sup. สัมสรณ์



พรประภา



ชญานิดา



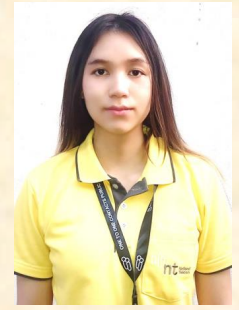
อภิชญา



ศิริมา



ปิยะวรรณ



ภััสสร

Presentation

วันที่ 23 – 29 กันยายน 2567

พรประจำ	16 ถึง 22	23 ถึง 29
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:33	0:00:28
Not Ready 50J	0:00:33	0:00:28
AHT	3.46	3.51
ACD	2.28	2.24
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	315	370
จำนวนสายรายวัน	53	62
เวลาการทำงาน	39:13:05	39:11:12
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	80.09	



ชญานิดา	16 ถึง 22	23 ถึง 29
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:02:47	0:07:02
No Reason	0:00:15	0:00:15
Not Ready 50M	0:03:02	0:07:17
AHT	3.25	3.56
ACD	2.11	2.26
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	3	5
จำนวนสายที่รับ	189	312
จำนวนสายรายวัน	51	58
เวลาการทำงาน	24:10:41	35:17:24
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	79.71	



อภิชนา	16 ถึง 22	23 ถึง 29
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:03:20
No Reason	0:00:35	0:00:35
Not Ready 50M	0:00:35	0:03:55
AHT	3.28	3.38
ACD	2.10	2.06
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	319	387
จำนวนสายรายวัน	53	65
เวลาการทำงาน	39:07:10	39:14:44
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	78.08	



ติริมา	16 ถึง 22	23 ถึง 29
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:04:41
No Reason	0:00:26	0:00:33
Not Ready 50M	0:00:26	0:05:14
AHT	4.22	4.15
ACD	2.59	2.58
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	4	6
จำนวนสายที่รับ	86	133
จำนวนสายรายวัน	20	21
เวลาการทำงาน	29:02:51	42:09:32
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	80.02	



ปิยะวรรณ	16 ถึง 22	23 ถึง 29
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:33:54	0:30:54
No Reason	0:00:46	0:00:29
Not Ready 50M	0:34:40	0:31:23
AHT	2.37	2.59
ACD	1.38	1.45
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	357	335
จำนวนสายรายวัน	59	61
เวลาการทำงาน	39:02:42	36:04:12
O.T.	-	-
มอนิเตอร์	73.24	

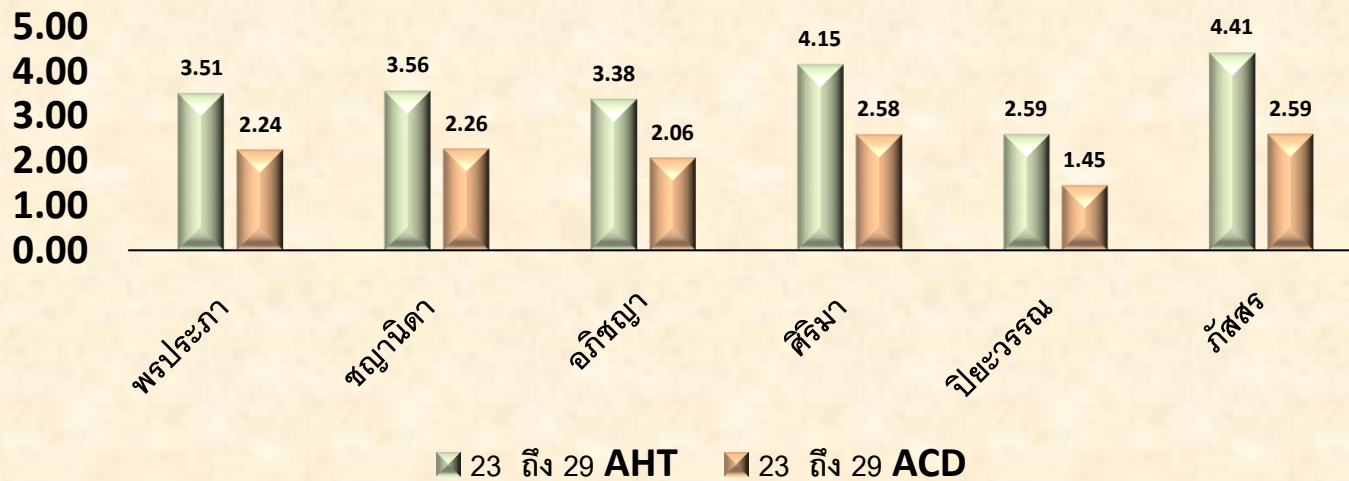


กั๊สร	16 ถึง 22	23 ถึง 29
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:03:19	0:00:00
No Reason	0:00:16	0:00:19
Not Ready 50U	0:03:35	0:00:19
AHT	4.17	4.41
ACD	2.45	2.59
Short call	0	0
Login late	0	0
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	4
จำนวนสายที่รับ	219	153
จำนวนสายรายวัน	48	44
เวลาการทำงาน	30:25:22	23:29:45
O.T.	-	-
มอเนเตอร์	78.91	





ตาราง ACD กับ AHT





ตัวอย่าง Case

Q : ลูกค้าแจ้งมีสายเคเบิลขาดอยู่หน้าบ้านของลูกค้า พนักงานมีการสอบถามปัญหาการใช้งานInternet ลูกค้าแจ้งว่าInternet ใช้งานไม่ได้ด้วย

A : แจ้งเสียลงในSCOMSพร้อมกับระบุในหมายเหตุว่ามีสายขาดอยู่หน้าบ้านลูกค้าได้เลย ไม่ต้องทำร้องเรียนสายขาดใน CRM

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1 177

ตั้งแต่วันที่ 23 - 29 กันยายน 2567

Performance Team วันที่ 23 - 29 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	370	62	80.09	0:00:28	0:00:00	0:00:00	0:03:51	0:02:24	-	-	
2. น.ส. ชญานิดา ชัดติยะ	312	58	79.71	0:00:15	0:07:02	0:00:00	0:03:56	0:02:26	-	-	
3. น.ส. อภิชญา นามพูน	387	65	78.08	0:00:35	0:03:20	0:00:00	0:03:38	0:02:06	-	-	
4. น.ส. ศิริมา ภูมิ	133	21	80.02	0:00:33	0:04:41	0:00:00	0:04:15	0:02:58	-	-	กะตึก
5. น.ส. ปิยะวรรณ นาคสมพันธ์	335	61	73.24	0:00:29	0:30:54	0:00:00	0:02:59	0:01:45	-	-	
6. น.ส. ภััสสร บุญสมบัติ	153	44	78.91	0:00:19	0:00:00	0:00:00	0:04:41	0:02:59	-	-	
Average Team	1,690	58 / 21	78.84	0:02:39	0:45:57	0:00:00	0:03:44	0:02:18	-	-	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00					

THANK YOU
