



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited



CH. กษิติศ

MY UNDER



Sup. สั้งสรรค์



สิรินันท์



ภัตสร



พุฒิพงษ์



ณัฐพล



กันทภาษณ์

Presentation

วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

สิรินันท์ ปกป้อง	6 ถึง 12	13 ถึง 19
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:18	0:00:19
Not Ready 50M	0:00:18	0:00:19
AHT	4.02	4.25
ACD	3.09	3.22
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	344	356
จำนวนสายรายวัน	48	53
เวลาการทำงาน	47:41:55	44:57:27
O.T.	7	5.5
มอนิเตอร์	82.50	



กัสสร บุญสมบัติ	6 ถึง 12	13 ถึง 19
Meeting	00:00:00	00:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:10:09	0:09:36
No Reason	0:00:14	0:00:18
Not Ready 50M	0:10:23	0:09:54
AHT	4.51	5.02
ACD	3.04	3.07
Short call	0	0
Login late	-	5
จำนวนวันที่มาทำงาน	5	6
จำนวนสายที่รับ	198	287
จำนวนสายรายวัน	40	45
เวลาการทำงาน	33:57:40	42:29:24
O.T.	1.5	3
มอนิเตอร์	78.50	



พฤติกรรม คดี	6 ถึง 12	13 ถึง 19
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:14	0:00:13
Not Ready สวม	0:00:14	0:00:13
AHT	3.52	4.08
ACD	2.35	2.38
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	4	4
จำนวนสายที่รับ	188	237
จำนวนสายรายวัน	39	53
เวลาการทำงาน	32:10:34	29:34:37
O.T.	6	3.5
มอนิเตอร์	76.25	



ณัฐพล กัดดีจจอหอ	6 ถึง 12	13 ถึง 19
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:01:20	0:00:54
Not Ready 50U	0:01:20	0:00:54
AHT	6.24	6.31
ACD	4.56	5.04
Short call	0	0
Login late	-	6
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	194	229
จำนวนสายรายวัน	33	39
เวลาการทำงาน	40:40:03	41:00:39
O.T.	1	1
มอนิเตอร์	75.88	

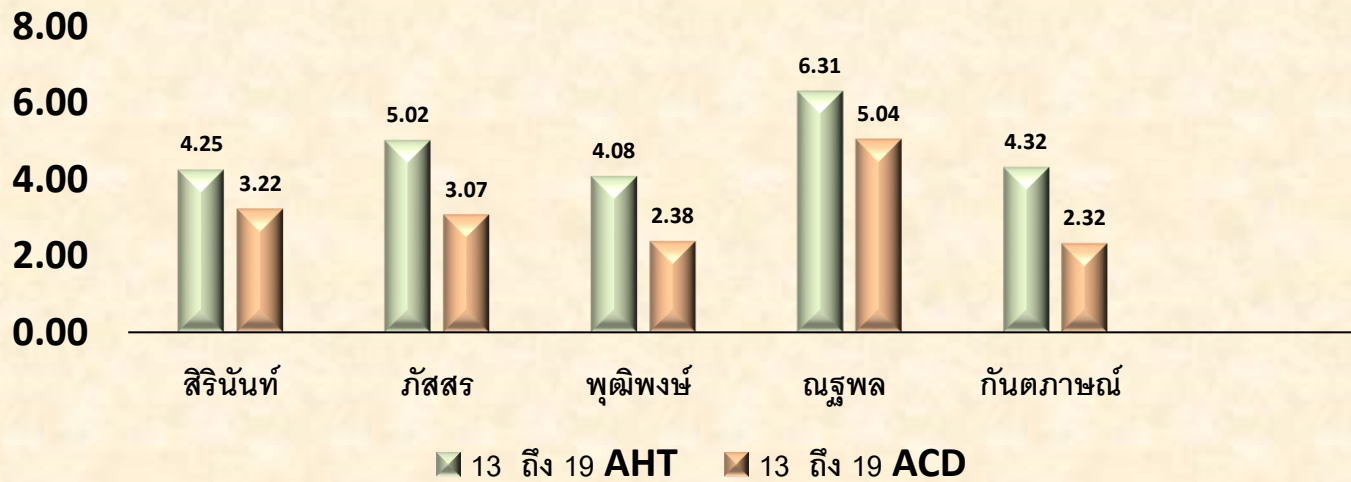


กัณฑ์ภาพณ์ เหลืองประพันธ์	6 ถึง 12	13 ถึง 19
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:08:46	0:11:27
No Reason	0:00:27	0:00:26
Not Ready สวม	0:09:13	0:11:53
AHT	4.11	4.32
ACD	2.27	2.32
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	320	279
จำนวนสายรายวัน	43	47
เวลาการทำงาน	48:13:17	39:08:05
O.T.	9	-
มอณิเตอร์	74.79	





ตาราง ACD กับ AHT





ตัวอย่าง Case

Q : ลูกค้าแจ้งมีสายเคเบิ้ลขาดอยู่หน้าบ้านของลูกค้า พนักงานมีการสอบถามปัญหาการใช้งานInternet ลูกค้าแจ้งว่าInternet ใช้งานไม่ได้ด้วย

A : แจ้งเสียลงในSCOMSพร้อมกับระบุในหมายเหตุว่ามีสายขาดอยู่หน้าบ้านลูกค้าได้เลย ไม่ต้องทำร้องเรียนสายขาดใน CRM

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 13 - 19 มกราคม 2568

Performance Team วันที่ 13 - 19 ม.ค. 2568

Chief กษิต 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. สิรินันท์ ปกป้อง	356	53	82.50	0:00:19	0:00:00	0:00:00	0:04:25	0:03:22	-	-	
2. น.ส. กัสสร บุญสมบัติ	287	45	78.50	0:00:18	0:09:36	0:00:00	0:05:02	0:03:07	-	-	
3. นาย พุฒิพงษ์ คคดี	237	53	76.25	0:00:13	0:00:00	0:00:00	0:04:08	0:02:38	-	-	
4. นาย ณัฐพล ภัคดีจจอหอ	229	39	75.88	0:00:54	0:00:00	0:00:00	0:06:31	0:05:04	-	-	
5. นาย กันตภาษณ์ เหลืองประพันธ์	279	47	74.79	0:00:26	0:11:27	0:00:00	0:04:32	0:02:32	-	-	
Average Team	1,388	48	77.58	0:02:10	0:21:03	0:00:00	0:04:52	0:03:18	-	-	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00					

THANK YOU
