



บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited



CH. กษิติศ

MY UNDER



Sup. สั้งสรรค์



สิรินันท์



ภัตสร



พุฒิพงษ์



ณัฐพล



กันทภาษณ์

Presentation

วันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

สิรินันท์ ปกป้อง	30 ถึง 5	6 ถึง 12
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:06	0:00:18
Not Ready 50M	0:00:06	0:00:18
AHT	4.10	4.02
ACD	3.15	3.09
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	2	6
จำนวนสายที่รับ	94	344
จำนวนสายรายวัน	45	48
เวลาการทำงาน	14:03:52	47:41:55
O.T.	1	7
มอนิเตอร์	82.75	



กัสสร บุญสมบัติ	30 ถึง 5	6 ถึง 12
Meeting	00:00:00	00:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:10:09
No Reason	0:00:04	0:00:14
Not Ready 50M	0:00:04	0:10:23
AHT	4.24	4.51
ACD	2.52	3.04
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	2	5
จำนวนสายที่รับ	66	198
จำนวนสายรายวัน	33	40
เวลาการทำงาน	13:04:47	33:57:40
O.T.	-	1.5
มอนิเตอร์	78.15	



พฤษภาคม คคตติ	30 ถึง 5	6 ถึง 12
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:13	0:00:14
Not Ready สวม	0:00:13	0:00:14
AHT	4.07	3.52
ACD	2.53	2.35
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	4
จำนวนสายที่รับ	85	188
จำนวนสายรายวัน	13	39
เวลาการทำงาน	42:32:23	32:10:34
O.T.	-	6
มอริเตอร์	76.61	



ณัฐพล กัดดีจจอหอ	30 ถึง 5	6 ถึง 12
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:00:00	0:00:00
No Reason	0:00:50	0:01:20
Not Ready 50J	0:00:50	0:01:20
AHT	6.24	6.24
ACD	5.03	4.56
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	172	194
จำนวนสายรายวัน	29	33
เวลาการทำงาน	39:52:47	40:40:03
O.T.	-	1
มอนิเตอร์	76.31	

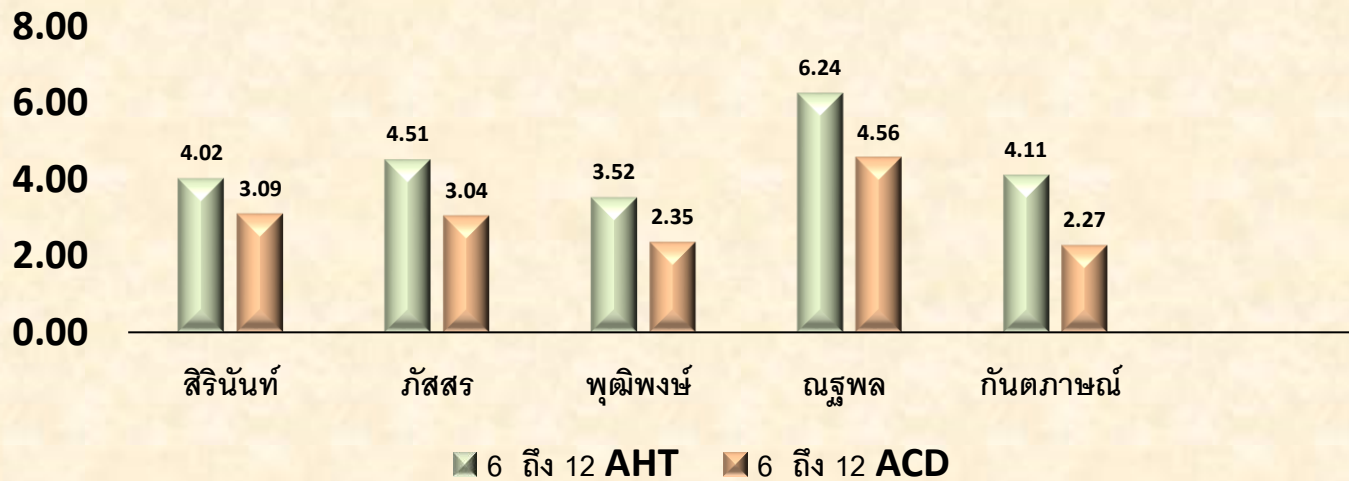


กัณฑ์ภาพณ์ เหลือองประพันธ์	30 ถึง 5	6 ถึง 12
Meeting	0:00:00	0:00:00
Offwork	0:00:00	0:00:00
Restroom	0:03:15	0:08:46
No Reason	0:00:20	0:00:27
Not Ready สม	0:03:35	0:09:13
AHT	3.49	4.11
ACD	2.24	2.27
Short call	0	0
Login late	-	-
จำนวนวันที่มาทำงาน	6	6
จำนวนสายที่รับ	205	320
จำนวนสายรายวัน	34	43
เวลาการทำงาน	39:08:26	48:13:17
O.T.	1	9
มอณเตอร์	74.80	





ตาราง ACD กับ AHT





ตัวอย่าง Case

Q : ลูกค้าแจ้งมีสายเคเบิลขาดอยู่หน้าบ้านของลูกค้า พนักงานมีการสอบถามปัญหาการใช้งานInternet ลูกค้าแจ้งว่าInternet ใช้งานไม่ได้ด้วย

A : แจ้งเสียลงในSCOMSพร้อมกับระบุในหมายเหตุว่ามีสายขาดอยู่หน้าบ้านลูกค้าได้เลย ไม่ต้องทำร้องเรียนสายขาดใน CRM

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน 1177

ตั้งแต่วันที่ 6 - 12 มกราคม 2568

Performance Team วันที่ 6 - 12 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	344	48	82.75	0:00:18	0:00:00	0:00:00	0:04:02	0:03:09	-	-	
2. น.ส. กัสสร บุญสมบัติ	198	40	78.15	0:00:14	0:10:09	0:00:00	0:04:51	0:03:04	-	-	
3. นาย พุฒิพงษ์ คคดี	188	39	76.61	0:00:14	0:00:00	0:00:00	0:03:52	0:02:35	-	-	
4. นาย ณัฐพล ภัคดีจจอหอ	194	33	76.31	0:01:20	0:00:00	0:00:00	0:06:24	0:04:56	-	-	
5. นาย กันตภาษณ์ เหลืองประพันธ์	320	43	74.80	0:00:27	0:08:46	0:00:00	0:04:11	0:02:27	-	-	
Average Team	1,244	41	77.29	0:02:33	0:18:55	0:00:00	0:04:33	0:03:09	-	-	
ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team						0:00:00					
ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย						0:00:00					

THANK YOU
