



PERFORMANCE

16-22 SEPTEMBER 2024

CH.SUWAPHAT



SUPERVISOR



สังสรรค์ สายแก้ว





TEAM
CH.SUWAPHAT



ญาดา อินทรชীন



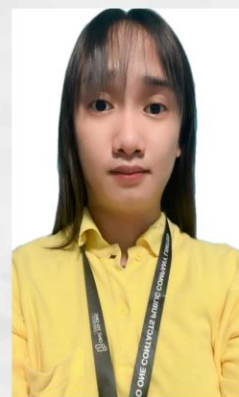
พุทธิพงษ์ คคดี



ปิยะวรรณ เขียววี



เมรี จำบาล

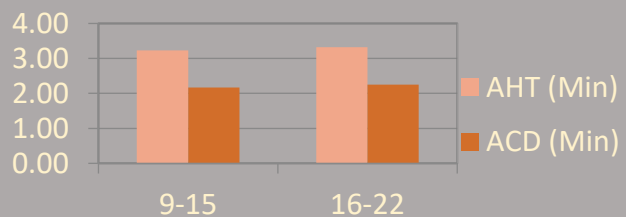
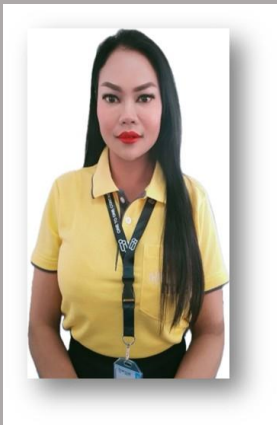


ศณิติน จันทปัจ



พรนภา วรรณสา

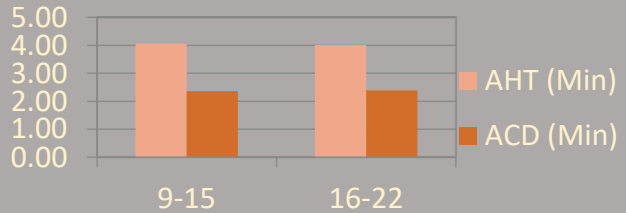
YADA INCHUEN



Event -

| PERFORMANCE | 9 - 15 Sep | 16 - 22 Sep |
|---------------------|----------------|----------------|
| มาสาย | - | - |
| SL | - | - |
| BL | - | - |
| OT | - | - |
| VAC | - | - |
| รับนอกรอบ | - | - |
| จ้างนอกรอบ | - | 4 วัน |
| วันทำงาน (วัน) | 6 | 2 |
| Moniter | 77.22 | 77.52 |
| Logon Duration | 39:00:40 | 13:05:11 |
| Handled | 358 | 120 |
| ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน | 60 | 60 |
| AHT | 0:03:23 | 0:03:32 |
| ACD | 0:02:17 | 0:02:25 |
| Meeting | 0:00:00 | 0:00:00 |
| Reason Not Set | 0:01:06 | 0:00:14 |
| Restroom | 0:02:48 | 0:00:00 |
| รวม | 0:03:54 | 0:00:14 |

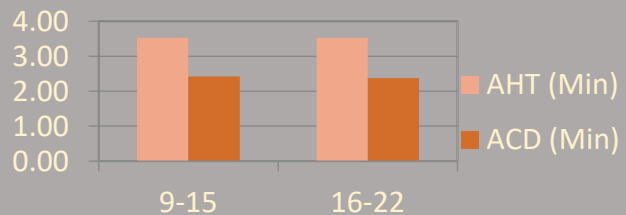
PUTTIPONG KODDEE



Event -

| PERFORMANCE | 9 - 15 Sep | 16 - 22 Sep |
|---------------------|----------------|----------------|
| มาสาย | - | - |
| SL | - | - |
| BL | - | - |
| OT | - | - |
| VAC | - | - |
| รับนอกรอบ | - | - |
| จ้างนอกรอบ | 3 วัน | - |
| วันทำงาน (วัน) | 3 | 6 |
| Moniter | 76.45 | 76.15 |
| Logon Duration | 19:41:04 | 39:21:14 |
| Handled | 157 | 328 |
| ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน | 53 | 54 |
| AHT | 0:04:05 | 0:04:01 |
| ACD | 0:02:36 | 0:02:38 |
| Meeting | 0:00:00 | 0:00:00 |
| Reason Not Set | 0:00:10 | 0:00:15 |
| Restroom | 0:00:00 | 0:00:00 |
| รวม | 0:00:10 | 0:00:15 |

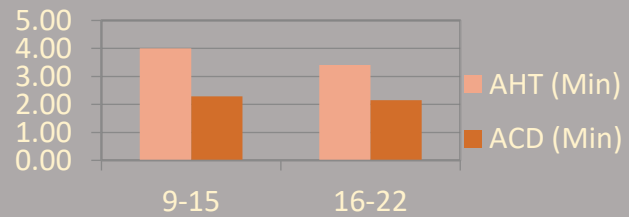
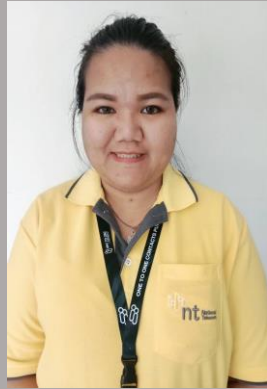
PIYAWAN KHIEWREE



Event -

| PERFORMANCE | 9 - 15 Sep | 16 - 22 Sep |
|---------------------|----------------|----------------|
| มาสาย | - | - |
| SL | - | - |
| BL | - | - |
| OT | 0.5 | - |
| VAC | - | - |
| รับนอกรอบ | - | - |
| จ้างนอกรอบ | 1 วัน , 16 ชม. | 1 วัน |
| วันทำงาน (วัน) | 5 | 5 |
| Moniter | 76.23 | 76.99 |
| Logon Duration | 17:14:28 | 32:39:39 |
| Handled | 104 | 251 |
| ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน | 39 | 50 |
| AHT | 0:03:53 | 0:03:53 |
| ACD | 0:02:42 | 0:02:38 |
| Meeting | 0:00:00 | 0:00:00 |
| Reason Not Set | 0:00:14 | 0:00:19 |
| Restroom | 0:00:00 | 0:00:00 |
| รวม | 0:00:14 | 0:00:19 |

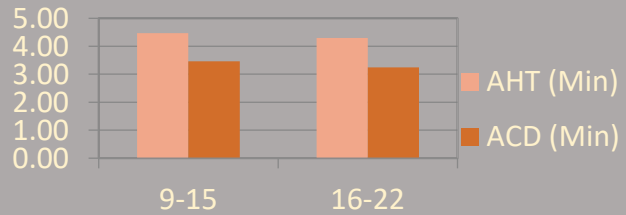
MEREE JABAN



Event -

| PERFORMANCE | 9 - 15 Sep | 16 - 22 Sep |
|---------------------|----------------|----------------|
| มาสาย | - | - |
| SL | - | 1 |
| BL | - | - |
| OT | 2.5 ชม. | 2 ชม. |
| VAC | - | - |
| รับนอกรอบ | 1 ชม. | - |
| จ้างนอกรอบ | 2 วัน | 2 ชม. |
| วันทำงาน (วัน) | 4 | 5 |
| Moniter | 77.00 | 76.66 |
| Logon Duration | 28:25:46 | 32:39:48 |
| Handled | 197 | 258 |
| ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน | 45 | 52 |
| AHT | 0:04:00 | 0:03:41 |
| ACD | 0:02:29 | 0:02:15 |
| Meeting | 0:00:00 | 0:00:00 |
| Reason Not Set | 0:00:32 | 0:00:23 |
| Restroom | 0:26:56 | 0:22:22 |
| รวม | 0:27:28 | 0:22:45 |

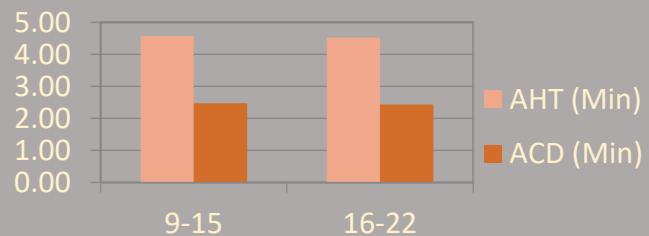
KHANITTIN CHANTHAPAT



Event -

| PERFORMANCE | 9 - 15 Sep | 16 - 22 Sep |
|---------------------|----------------|----------------|
| มาสาย | - | - |
| SL | - | - |
| BL | - | - |
| OT | 3.5 | - |
| VAC | - | - |
| รับนอกรอบ | 1 ชม. | - |
| จ้างนอกรอบ | - | - |
| วันทำงาน (วัน) | 6 | 6 |
| Moniter | 77.63 | 77.60 |
| Logon Duration | 44:16:24 | 39:31:57 |
| Handled | 310 | 292 |
| ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน | 46 | 48 |
| AHT | 00:04:47 | 00:04:30 |
| ACD | 00:03:46 | 00:03:24 |
| Meeting | 00:00:00 | 00:00:00 |
| Reason Not Set | 00:00:45 | 00:00:57 |
| Restroom | 00:05:24 | 00:05:23 |
| รวม | 0:06:09 | 0:06:20 |

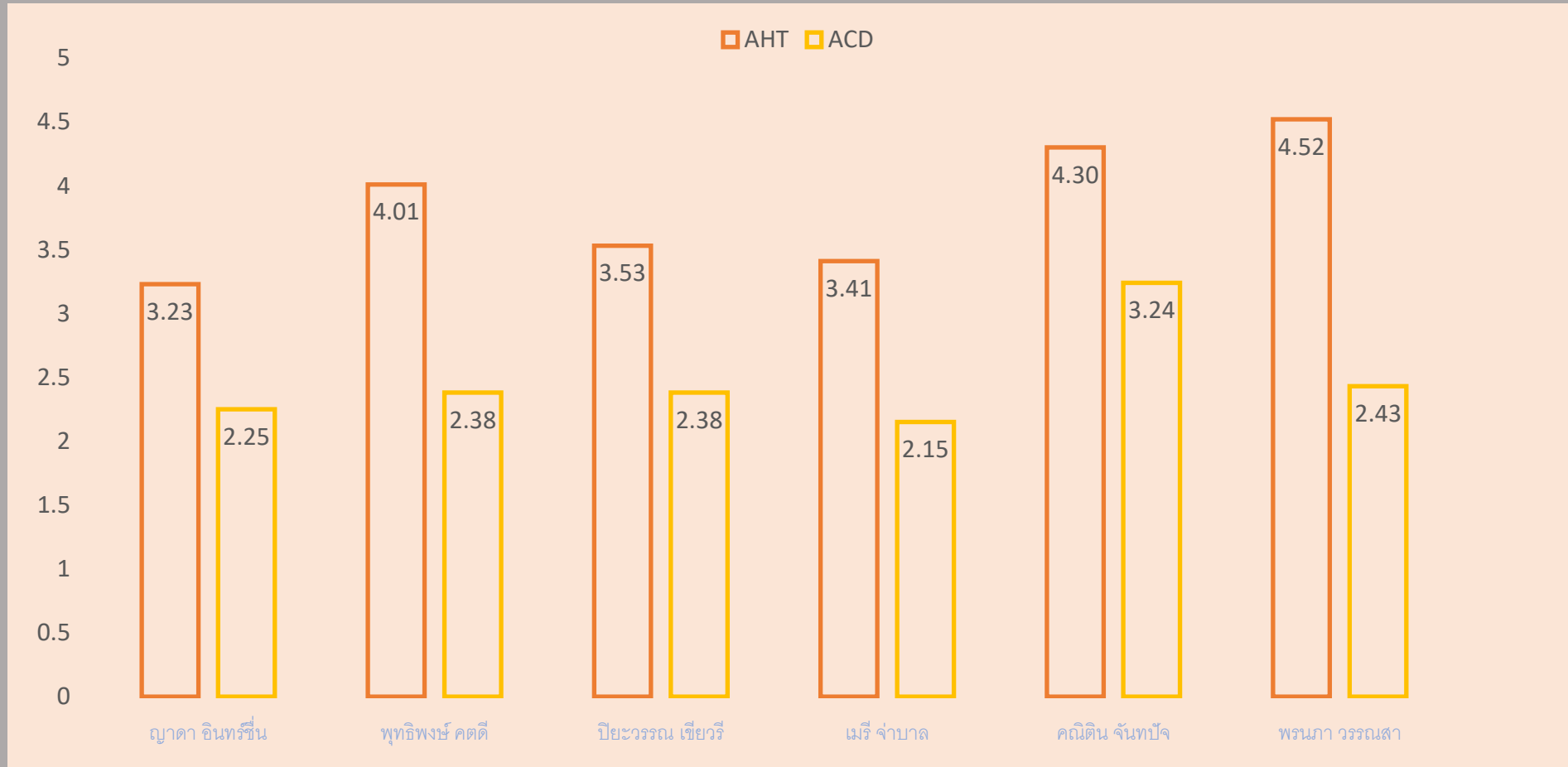
PORNNAPHA WANNASA



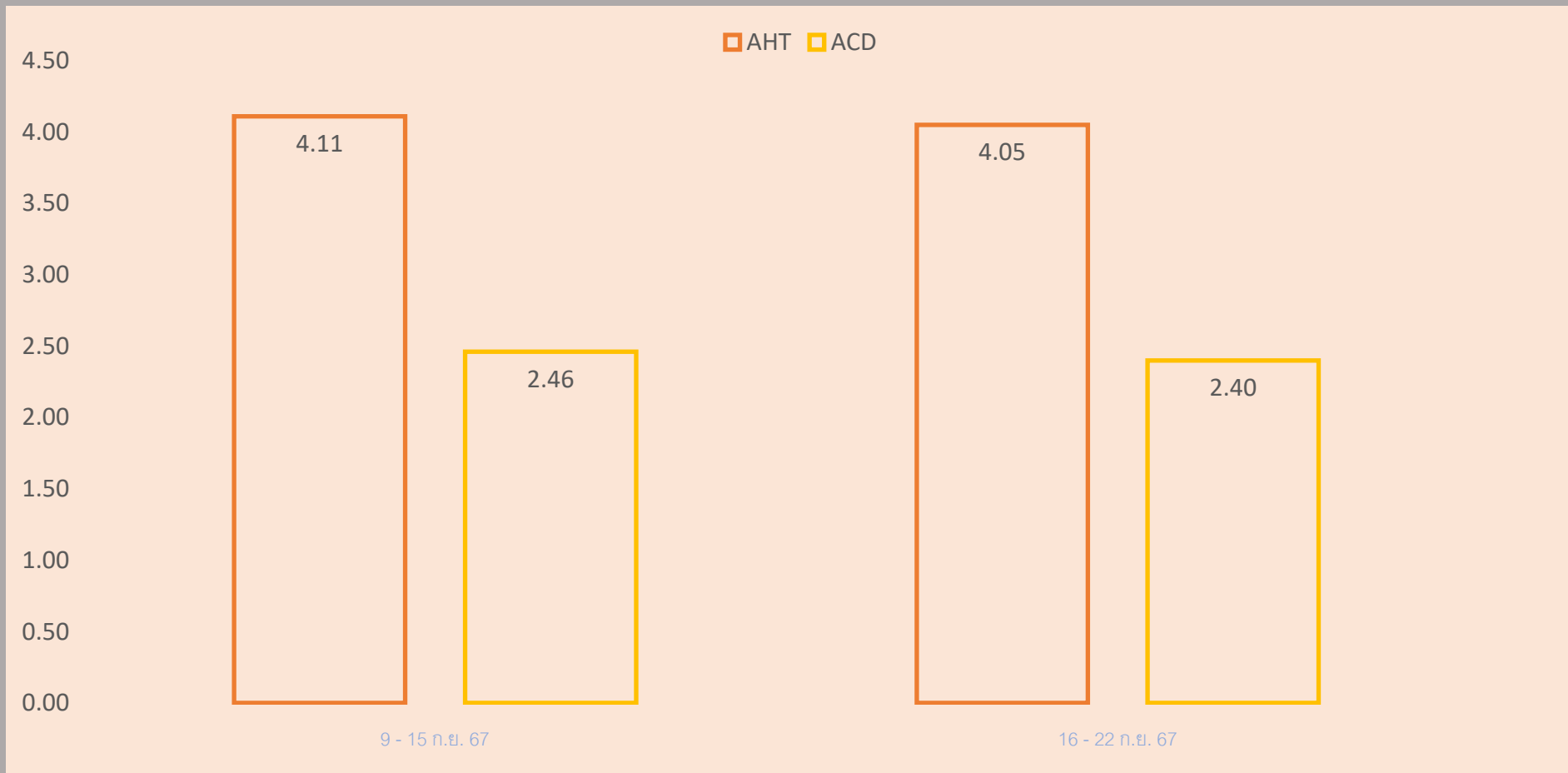
Event - Newcomer

| PERFORMANCE | 9 - 15 Sep | 16 - 22 Sep |
|---------------------|----------------|----------------|
| มาสาย | - | - |
| SL | - | - |
| BL | - | - |
| OT | - | - |
| VAC | - | - |
| รับนอกกรอบ | - | - |
| จ้างนอกกรอบ | - | 1 วัน |
| วันทำงาน (วัน) | 6 | 5 |
| Moniter | 69.61 | 66.44 |
| Logon Duration | 39:48:17 | 33:07:42 |
| Handled | 264 | 230 |
| ค่าเฉลี่ยรับสาย/วัน | 43 | 45 |
| AHT | 00:04:57 | 00:04:52 |
| ACD | 00:02:47 | 00:02:43 |
| Meeting | 02:04:41 | 01:42:39 |
| Reason Not Set | 00:00:36 | 00:00:37 |
| Restroom | 00:00:00 | 00:00:00 |
| รวม | 2:05:17 | 1:43:16 |

กราฟแสดงค่า AHT และ ACD ของพนักงาน ตั้งแต่วันที่ 16-22 กันยายน 2567



กราฟแสดงค่า AHT และ ACD TEAM



Monitor Week & Coaching Month September 2024

| Agent | ครั้งที่ | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----|----|----|----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | รวม |
| ญาดา อินทร์ชื่น | 75 | 80 | 76.12 | 76 | 79 | 76 | 80 | 78 | | | | | | | | | 77.52 |
| พุทธิพงษ์ คคดี | 76 | 74.25 | 77 | 81 | 76 | 73.93 | 77 | 74 | | | | | | | | | 76.15 |
| ปิยะวรรณ เขียววี | 76 | 75.25 | 81.25 | 75.25 | 82 | 67.63 | 81.25 | 77.25 | | | | | | | | | 76.99 |
| เมรี จำบาล | 74 | 80 | 80 | 77 | 77.25 | 71 | 76 | 78 | | | | | | | | | 76.66 |
| คณิติน จันทปัจ | 77.43 | 73.5 | 80 | 76 | 77 | 76 | 83.5 | 75 | 80 | | | | | | | | 77.60 |
| พรนภา วรรณสา | 77 | 60.5 | 73 | 72.11 | 65.63 | 67.94 | 71.11 | 74 | 69.63 | 47.54 | 49.18 | 69.63 | | | | | 66.44 |
| Average | | | | | | | | | | | | | | | | | 75.22 |

| Name-Surname | 2-8 Sep 67 | 9-15 Sep 67 | 16-22 Sep 67 | 23-29 Sep 67 | 30-6 Oct 67 | Remark |
|---------------------|------------|---------------|-------------------------------|--------------|-------------|--|
| 1. ญาดา อินทร์ชื่น | - | - | - | - | - | - |
| 2. พุทธิพงษ์ คคดี | - | - | - | - | - | - |
| 3. ปิยะวรรณ เขียววี | - | 67.63 | - | - | - | ไม่ประเมินการ Authen ข้อมูลที่อยู่ติดตั้ง ไม่แจ้งหมายเลข FTTx |
| 4. เมรี จำบาล | - | - | - | - | - | - |
| 5. คณิติน จันทปัจ | - | - | - | - | - | - |
| 6. พรนภา วรรณสา | 60.50 | 65.63 / 67.94 | 69.63 / 47.54 / 49.81 / 69.63 | - | - | พักสายนาน ถ่ายทอดข้อมูลติดตั้ง พุดรพบคำ ไม่ประเมินการ Authen ข้อมูลที่อยู่ติดตั้ง ไม่แจ้งหมายเลข FTTx ไม่บันทึกงาน |

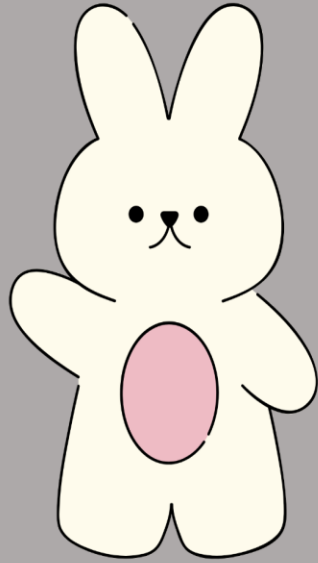


Performance Team ตั้งแต่วันที่ 16-22 กันยายน 2567

CHIEF สุวภัทร อนุสนธิ (SUP. สังสรรค์)

| Performance Team Chief สุวภัทร (Sup สังสรรค์) | | | | | | | | | | | | |
|---|---------|----------------|-----------------|------------|---------------|-------------|--------------|--------------|------------|------------|---------|----------|
| Agent | Handled | Average Handle | Average Monitor | Not Reason | Not Res troom | Not Meeting | AHT (Minute) | ACD (Minute) | Login late | Compliment | Warning | Remark |
| ญาติ อินทร์ชื่น | 120 | 60 | 77.52 | 0:00:14 | 0:00:00 | 0:00:00 | 0:03:32 | 0:02:25 | 0 | 0 | 0 | |
| พุทธิพงษ์ อดดี | 328 | 54 | 76.15 | 0:00:15 | 0:00:00 | 0:00:00 | 0:04:01 | 0:02:38 | 0 | 0 | 0 | |
| ปิยะวรรณ เขียววี | 251 | 50 | 76.99 | 0:00:19 | 0:00:00 | 0:00:00 | 0:03:53 | 0:02:38 | 0 | 0 | 0 | |
| เมรี จำบาล | 258 | 52 | 76.66 | 0:00:23 | 0:22:22 | 0:00:00 | 0:03:41 | 0:02:15 | 0 | 0 | 0 | |
| คณิติน จันทปั้ง | 292 | 48 | 77.6 | 0:00:57 | 0:05:23 | 0:00:00 | 0:04:30 | 0:03:24 | 0 | 0 | 0 | |
| พรนภา วรรณสา | 230 | 45 | 66.44 | 0:00:37 | 0:00:00 | 1:43:16 | 0:04:52 | 0:02:43 | 0 | 0 | 0 | newcomer |
| Average Team | 1,479 | 52 | 75.23 | 0:02:45 | 0:27:45 | 1:43:16 | 0:04:05 | 0:02:40 | 0 | 0 | 0 | |
| ค่าเฉลี่ย Not Meeting Team | | | | | | 0:17:13 | | | | | | |
| ค่าเฉลี่ย Not Meeting ต่อสาย | | | | | | 0:01:59 | | | | | | |





THANK YOU