



# สรุปรายงานปฏิบัติงาน

Skill Multi

Under Ch.ภัทร์ธีรา

ประจำวันที่ 16-22 กันยายน 2567



# Supervisor



Sup.สั่งสรรคค์



# Meet the team



Ch.ภัทร์ธิดา



ชีวภัณฑ์



เยาวลักษณ์



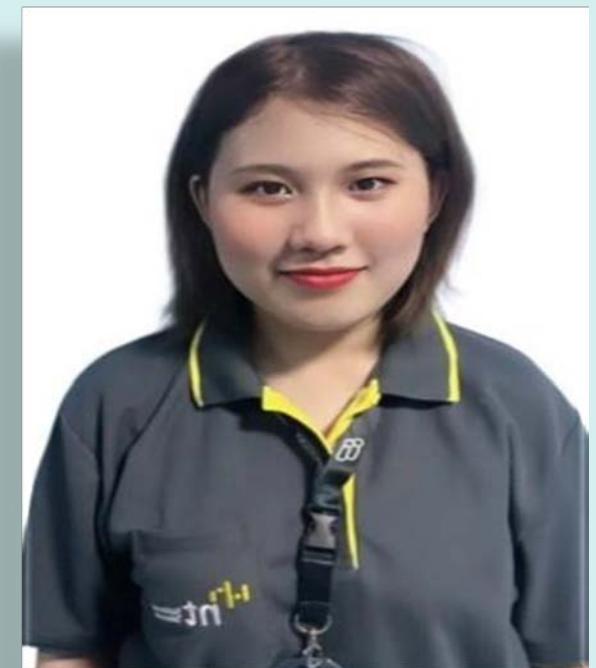
รัฐพงษ์



สโรชา



เสาวลักษณ์

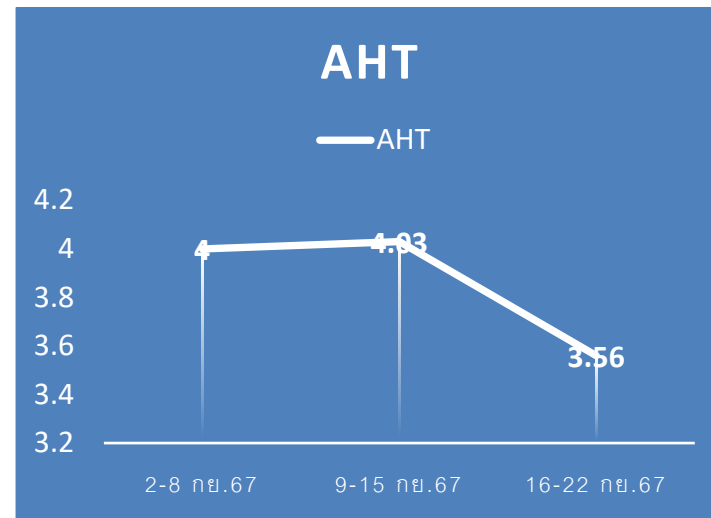
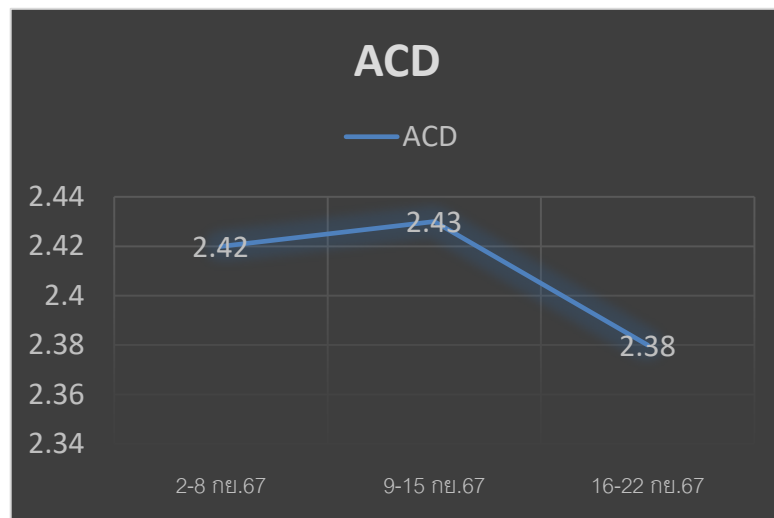


มาริสา



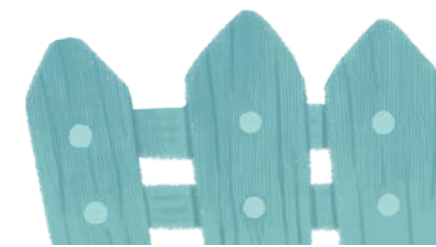
# ชีวทัศน์ ไกรธรรม

| วันที่      | Login Duration | Handle | Average Handle | Average Monitor | ACD     | AHT     | Login late | Not ready other |          |         | Remark  |                  |
|-------------|----------------|--------|----------------|-----------------|---------|---------|------------|-----------------|----------|---------|---------|------------------|
|             |                |        |                |                 |         |         |            | Reason Not set  | Restroom | Meeting |         | รวม              |
| 2-8 กย.67   | 38:41:54       | 276    | 47             | 74.20           | 0:02:42 | 0:04:00 | -          | 0:00:27         | 0:07:34  | 0:01:41 | 0:09:42 | -                |
| 9-15 กย.67  | 32:26:47       | 239    | 48             | 73.76           | 0:02:43 | 0:04:03 | -          | 0:01:43         | 0:18:39  | 0:01:44 | 0:22:06 | จ้างนอกรอบ 1 วัน |
| 16-22 กย.67 | 39:02:44       | 302    | 50             | 73.84           | 0:02:38 | 0:03:56 | -          | 0:00:23         | 0:11:12  | 0:08:42 | 0:20:17 | -                |



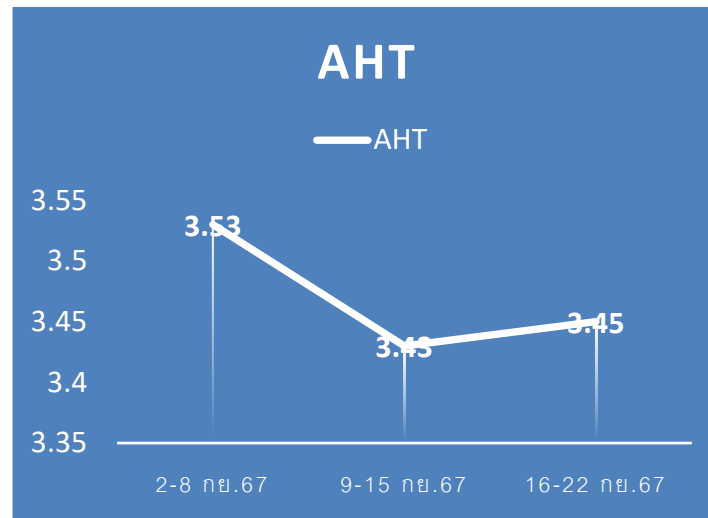
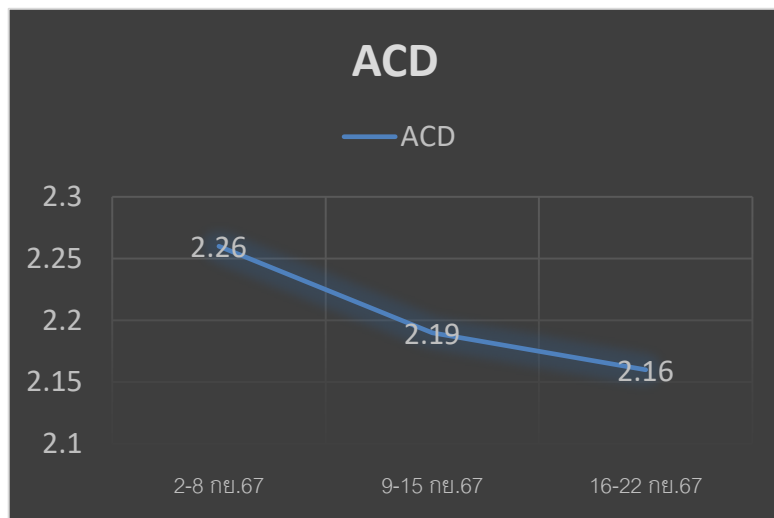
**Event** : meeting สร้างงานเนื่องจากใช้ scoms

ผิด

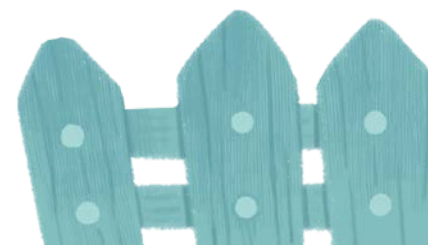


# สรุปรายงาน คู่มือ

| วันที่      | Login Duration | Handle | Average Handle | Average Monitor | ACD     | AHT     | Login late | Not ready other |          |         | Remark  |              |
|-------------|----------------|--------|----------------|-----------------|---------|---------|------------|-----------------|----------|---------|---------|--------------|
|             |                |        |                |                 |         |         |            | Reason Not set  | Restroom | Meeting |         | รวม          |
| 2-8 กย.67   | 32:28:42       | 268    | 54             | 80.45           | 0:02:26 | 0:03:53 | -          | 0:00:27         | 0:25:50  | 0:00:00 | 0:26:17 | -            |
| 9-15 กย.67  | 19:31:07       | 141    | 47             | 80.32           | 0:02:19 | 0:03:43 | 3          | 0:00:16         | 0:08:46  | 0:00:00 | 0:09:02 | -            |
| 16-22 กย.67 | 26:01:09       | 194    | 48             | 80.56           | 0:02:16 | 0:03:45 | -          | 0:00:33         | 0:08:42  | 0:00:00 | 0:09:15 | ลาป่วย 1 วัน |

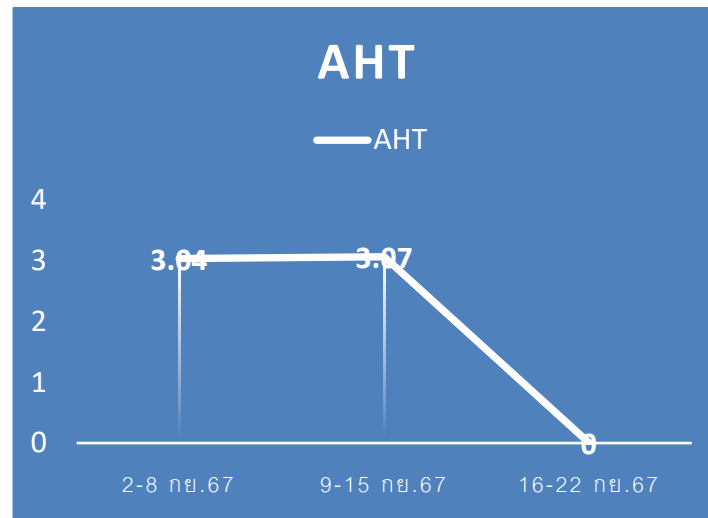
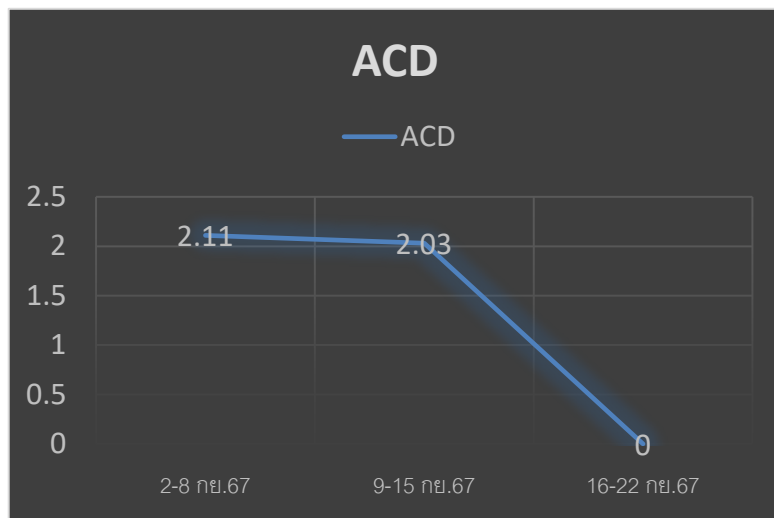


**Event :** ลาป่วย วันที่ 17/9/67

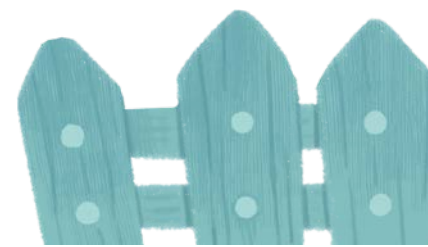


# รัฐพงษ์ ปุริทัมโม

| วันที่      | Login Duration | Handle | Average Handle | Average Monitor | ACD     | AHT     | Login late | Not ready other |          |         | Remark  |              |
|-------------|----------------|--------|----------------|-----------------|---------|---------|------------|-----------------|----------|---------|---------|--------------|
|             |                |        |                |                 |         |         |            | Reason Not set  | Restroom | Meeting |         | รวม          |
| 2-8 กย.67   | 30:40:06       | 243    | 52             | 80.50           | 0:02:11 | 0:03:04 | -          | 0:00:14         | 0:02:14  | 0:00:00 | 0:02:28 | ลาป่วย 1 วัน |
| 9-15 กย.67  | 6:30:08        | 55     | 55             | 79.00           | 0:02:03 | 0:03:07 | -          | 0:00:03         | 0:00:00  | 0:00:01 | 0:00:04 | ลาออก        |
| 16-22 กย.67 | ลาออก          |        |                |                 |         |         |            |                 |          |         |         |              |

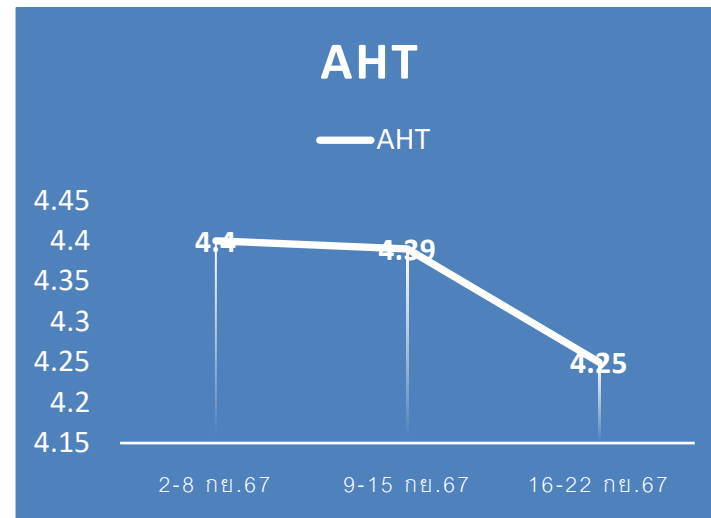
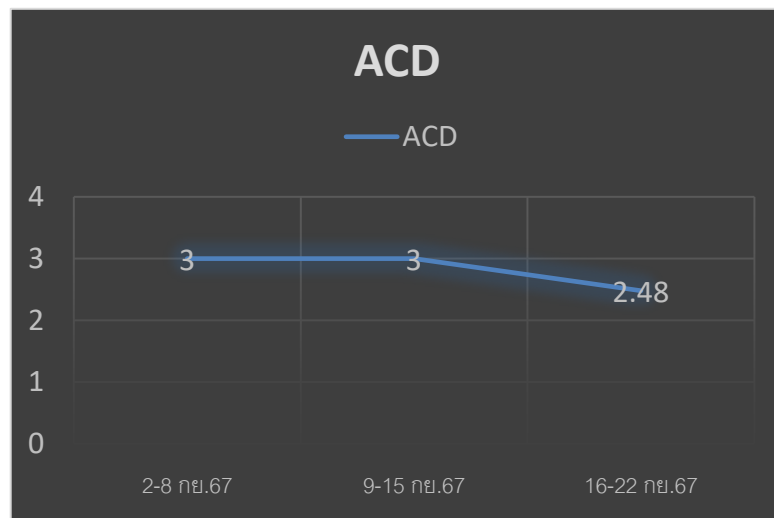


**Event :** ทำงาน 1 วัน(11/9/67)

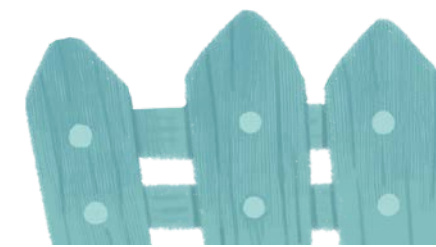


# เขาวัดक्षण สร้อยอารีย์

| วันที่      | Login Duration | Handle | Average Handle | Average Monitor | ACD     | AHT     | Login late | Not ready other |          |         | Remark  |                  |
|-------------|----------------|--------|----------------|-----------------|---------|---------|------------|-----------------|----------|---------|---------|------------------|
|             |                |        |                |                 |         |         |            | Reason Not set  | Restroom | Meeting |         | รวม              |
| 2-8 กย.67   | 30:33:16       | 200    | 43             | 81.31           | 0:03:00 | 0:04:40 | -          | 0:00:20         | 0:00:00  | 0:00:00 | 0:00:20 | จ้างนอกรอบ 1 วัน |
| 9-15 กย.67  | 33:37:54       | 220    | 43             | 80.79           | 0:03:00 | 0:04:39 | -          | 0:00:21         | 0:00:00  | 0:00:00 | 0:00:21 | ลาป่วย 1 วัน     |
| 16-22 กย.67 | 30:42:42       | 199    | 42             | 81.08           | 0:02:48 | 0:04:25 | -          | 0:00:22         | 0:00:00  | 0:00:00 | 0:00:22 | จ้างนอกรอบ 1 วัน |

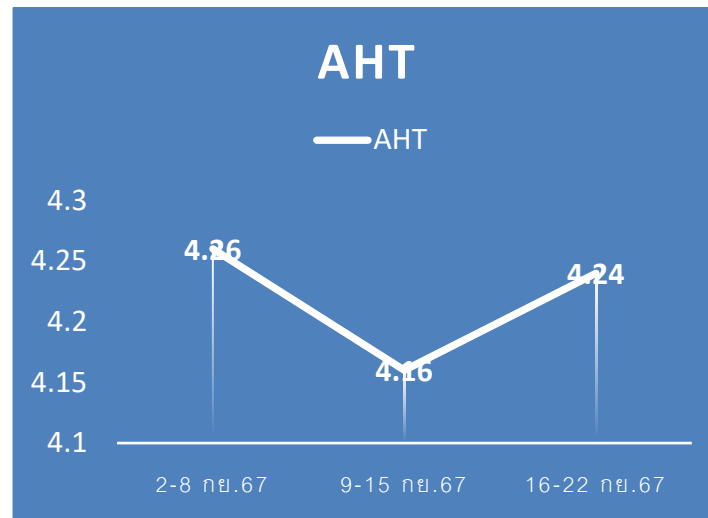
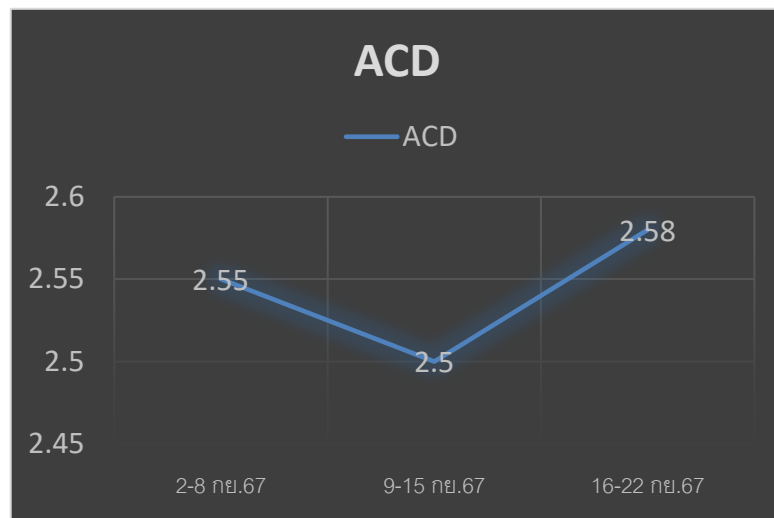


**Event :** รายชั่วโมง วันที่ 18/9/67 2 ชั่วโมง,  
จ้างวันที่ 19/9/67

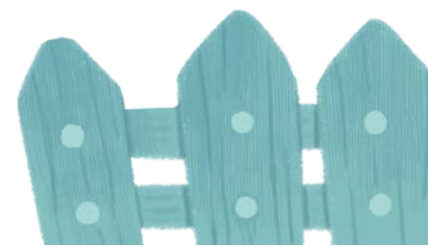


# เสาวลักษณ์ ศรีเรือง

| วันที่      | Login Duration | Handle | Average Handle | Average Monitor | ACD     | AHT     | Login late | Not ready other |          |         | Remark  |                      |
|-------------|----------------|--------|----------------|-----------------|---------|---------|------------|-----------------|----------|---------|---------|----------------------|
|             |                |        |                |                 |         |         |            | Reason Not set  | Restroom | Meeting |         | รวม                  |
| 2-8 กย.67   | 39:13:32       | 282    | 47             | 80.40           | 0:02:55 | 0:04:26 | -          | 0:00:24         | 0:00:00  | 0:06:31 | 0:06:55 | -                    |
| 9-15 กย.67  | 37:12:54       | 268    | 47             | 80.50           | 0:02:50 | 0:04:16 | -          | 0:00:22         | 0:11:54  | 0:07:49 | 0:20:05 | จ้างราย ชั่วโมง 2 hr |
| 16-22 กย.67 | 39:14:49       | 277    | 46             | 81.14           | 0:02:58 | 0:04:24 | -          | 0:00:22         | 0:00:00  | 0:00:00 | 0:00:22 | -                    |



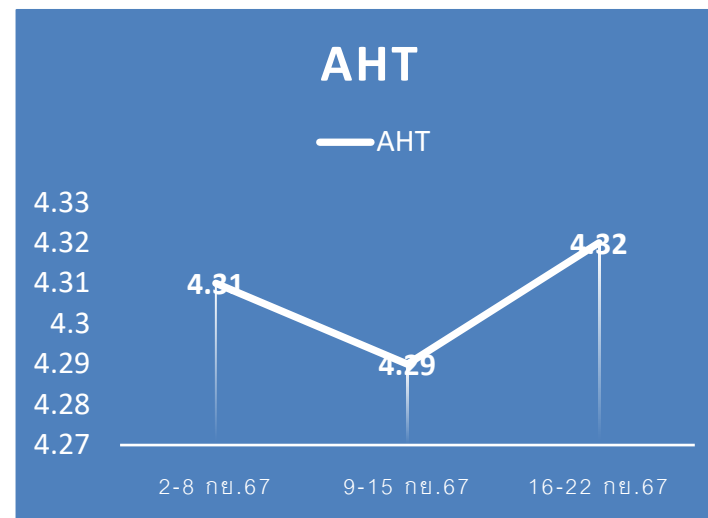
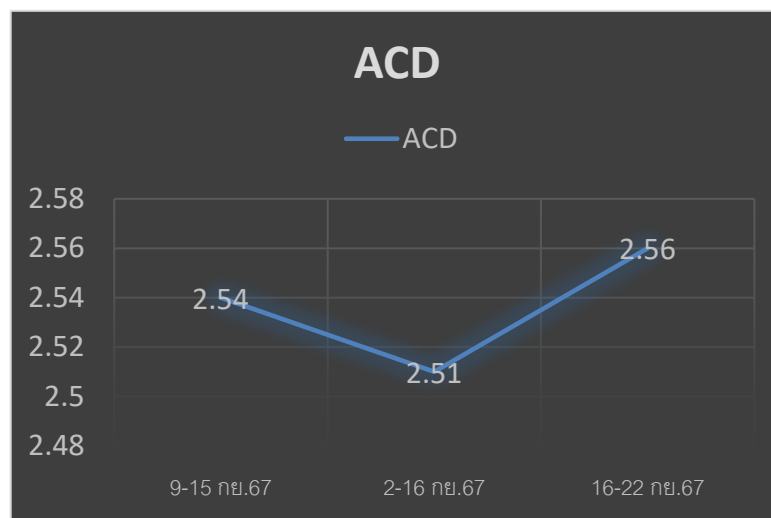
**Event :**



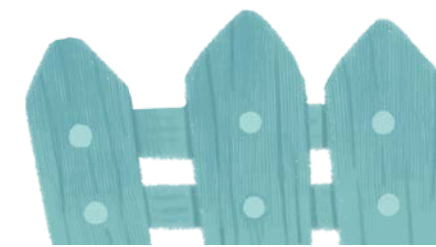


# มารีสา เทียนพจน์

| วันที่      | Login Duration | Handle | Average Handle | Average Monitor | ACD     | AHT     | Login late | Not ready other |          |         | Remark  |                    |
|-------------|----------------|--------|----------------|-----------------|---------|---------|------------|-----------------|----------|---------|---------|--------------------|
|             |                |        |                |                 |         |         |            | Reason Not set  | Restroom | Meeting |         | รวม                |
| 2-8 กย.67   | 42:43:55       | 289    | 44             | 77.00           | 0:02:54 | 0:04:31 | -          | -               | 0:00:46  | 0:02:14 | 0:03:00 | OT 0.5             |
| 9-15 กย.67  | 39:46:21       | 296    | 48             | 75.80           | 0:02:51 | 0:04:29 | -          | 0:00:36         | 0:00:00  | 0:00:00 | 0:00:36 | รายชื่อโมง 30 นาที |
| 16-22 กย.67 | 27:01:59       | 211    | 51             | 75.81           | 0:02:56 | 0:04:32 | -          | 0:00:44         | 0:00:00  | 0:00:00 | 0:00:44 | -                  |



**Event** : วันที่ 22/9/67 หูฟังมีปัญหา

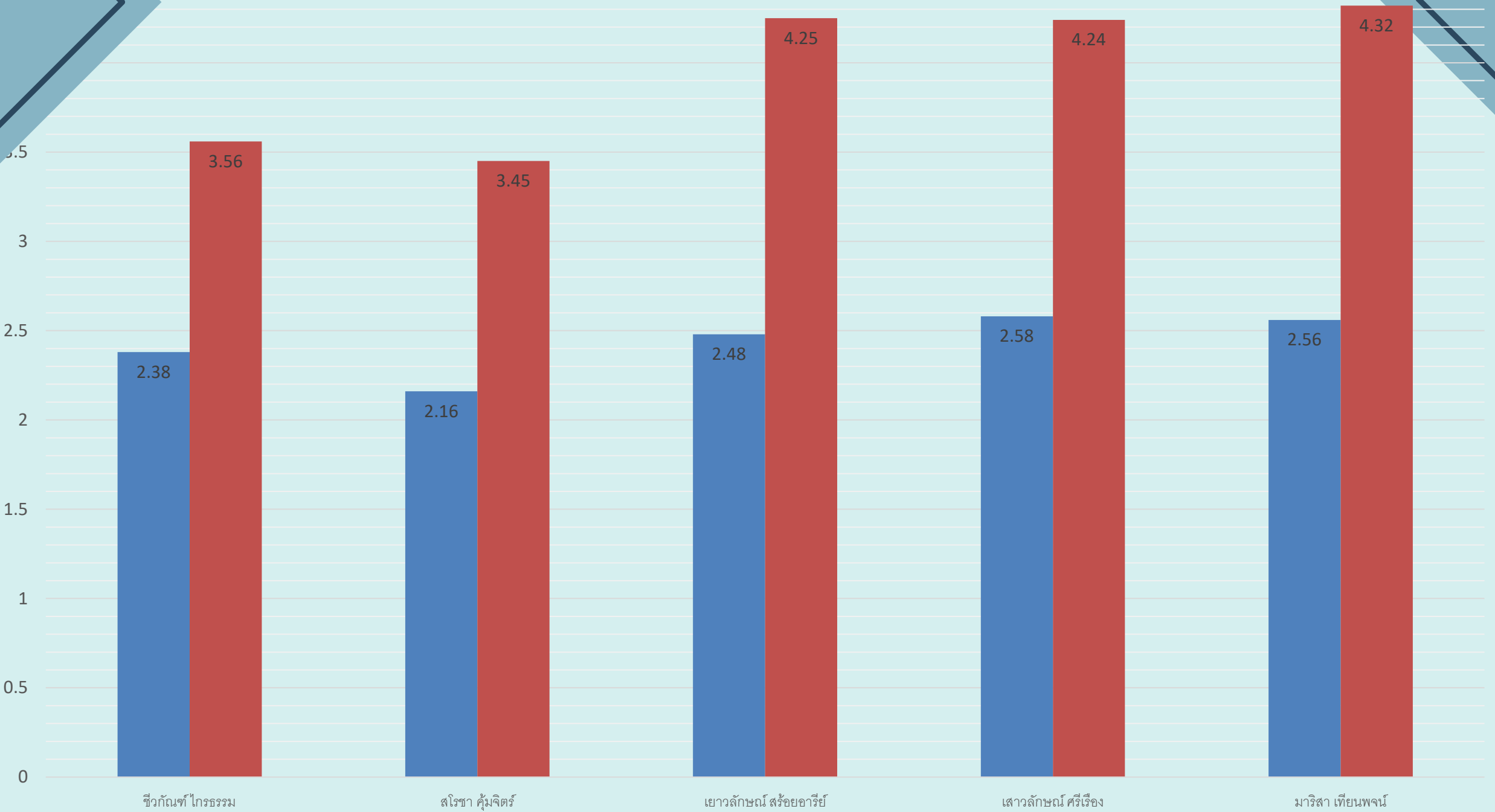


# Performance Team

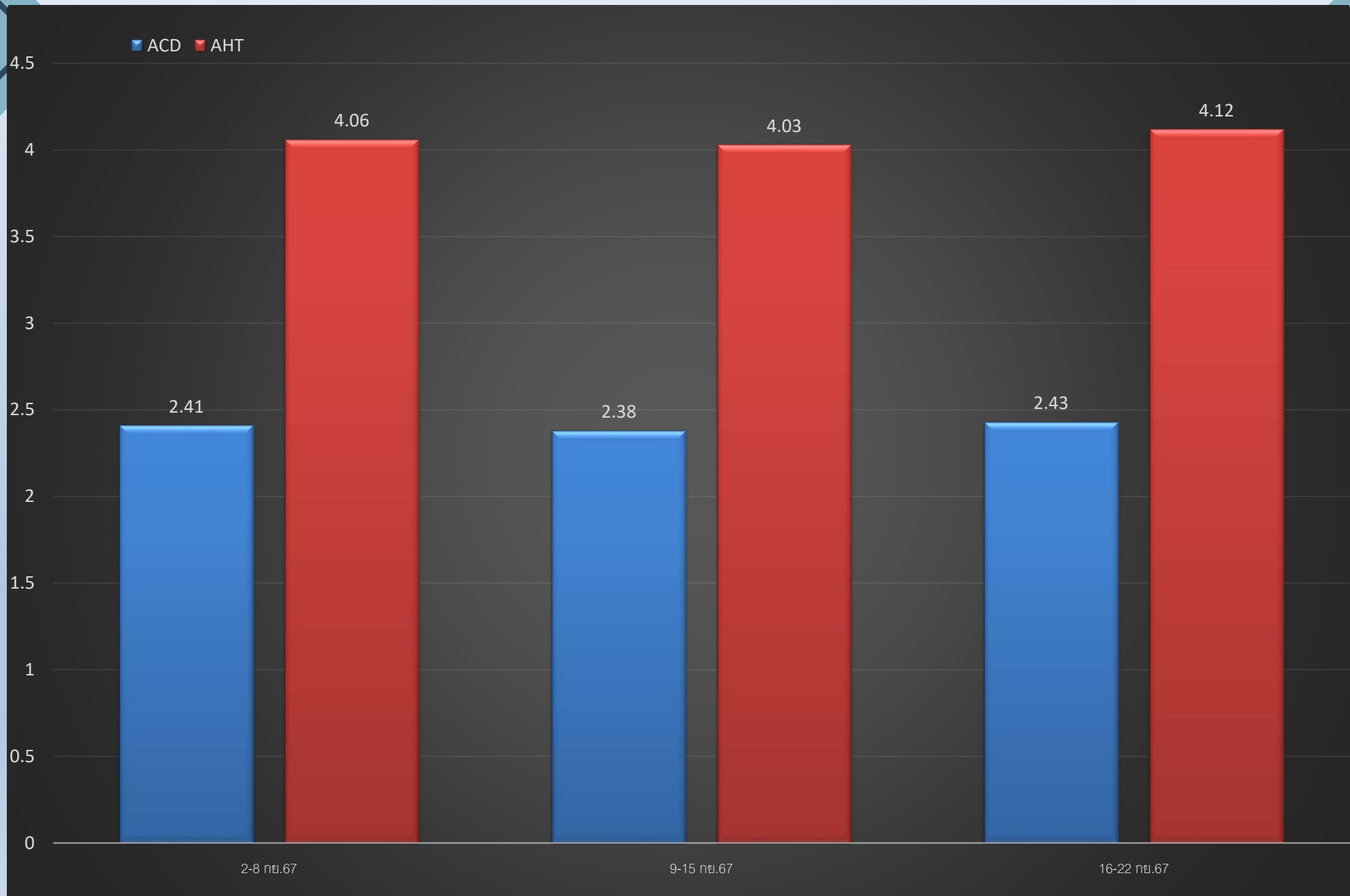
| Agent                           | Handle | Average Handle | Average Monitor | Reason Not set | Rest room | Meeting | AHT     | ACD     | Login late | Compliment | warning | Rank              |
|---------------------------------|--------|----------------|-----------------|----------------|-----------|---------|---------|---------|------------|------------|---------|-------------------|
| ชิวกันท์ ไกรธรรม                | 302    | 50             | 73.84           | 0:00:23        | 0:11:12   | 0:08:42 | 0:03:56 | 0:02:38 | -          | -          | -       | -                 |
| สโรชา คุ่มจิตร                  | 194    | 48             | 80.56           | 0:00:33        | 0:08:42   | 0:00:00 | 0:03:45 | 0:02:16 | -          | -          | -       | ลาป่วย 1 วัน      |
| รัฐพงษ์ ปุริทัมโม               | -      | -              | -               | -              | -         | -       | -       | -       | -          | -          | -       | ลาออก             |
| เยาวลักษณ์ สร้อยอารีย์          | 199    | 42             | 81.08           | 0:00:22        | 0:00:00   | 0:00:00 | 0:04:25 | 0:02:48 | -          | -          | -       | จ้างนอกกรอบ 1 วัน |
| เสาวลักษณ์ ศรีเรือง             | 277    | 46             | 81.14           | 0:00:22        | 0:00:00   | 0:00:00 | 0:04:24 | 0:02:58 | -          | -          | -       | -                 |
| มาริสา เทียนพจน์                | 211    | 51             | 75.81           | 0:00:44        | 0:00:00   | 0:00:00 | 0:04:32 | 0:02:56 | -          | -          | -       | -                 |
| <b>Average Team</b>             | 1,183  | 47             | 78.49           | 00:02:24       | 00:19:54  | 0:08:42 | 0:04:12 | 0:02:43 | -          | -          | -       | -                 |
| <b>Average Not Meeting Team</b> |        |                |                 |                |           | 0:01:27 |         |         |            |            |         |                   |
| <b>Average Not Meeting /สาย</b> |        |                |                 |                |           | 0:00:02 |         |         |            |            |         |                   |

# กราฟแสดง AHT , ACD

■ ACD ■ AHT



# กราฟแสดง AHT , ACD Team





## คะแนน Monitor

| ชื่อ                   | 1     | 2  | 3    | 4     | 5     | 6    | 7  | 8 | 9 | 10 | เฉลี่ย |
|------------------------|-------|----|------|-------|-------|------|----|---|---|----|--------|
| ชิวกันท์ ไกรธรรม       | 74.25 | 74 | 79   | 69.56 | 72    |      |    |   |   |    | 73.76  |
| สโรชา คุ่มจิตร         | 80.25 | 84 | 75   | 82    | 81    | 80   | 80 |   |   |    | 80.32  |
| รัฐพงษ์ ปุริทำโม       | 81.5  | 78 | 82   | 79.25 | 76.25 | 77   |    |   |   |    | 79.00  |
| เยาวลักษณ์ สร้อยอารีย์ | 81.25 | 81 | 83   | 80    | 80.25 | 80   | 80 |   |   |    | 80.79  |
| เสาวลักษณ์ ศรีเรือง    | 80.5  | 81 | 82.5 | 75    | 83    | 80.5 | 81 |   |   |    | 80.50  |
| มาริสา เทียนพจน์       | 76    | 78 | 73   | 76    | 76    |      |    |   |   |    | 75.80  |
| รวม                    |       |    |      |       |       |      |    |   |   |    | 78.36  |



# ถาม-ตอบ

## ค่า Ping คือ ?

ในโลกของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเมื่อพูดถึงการทดสอบความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต หนึ่งในตัวชี้วัดสำคัญ คือ ค่า Ping ค่า Ping ในเว็บ Speed Test” หมายถึงการวัดเวลาในการส่งข้อมูลระหว่างการทดสอบความเร็วในเว็บไซด์ ค่า Ping เป็นเครื่องมือประจำเครือข่าย ที่ส่งแพคเกจข้อมูลขนาดเล็กจากอุปกรณ์ ของคุณไปยังเซิร์ฟเวอร์ที่ระบุและวัดเวลาที่ใช้ในการกลับมา มีหน่วยเป็นมิลลิวินาที (ms)

### ค่า Ping เท่าไหร่ที่ถือว่าเป็นค่าที่ดีที่สุด

1. ค่า Ping ที่ดีเยี่ยม : ค่า Ping ระหว่าง 0 ถึง 30 ms ถือว่าดีเยี่ยมและแสดงถึงการ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว
2. ค่า Ping ที่ดี : ค่า Ping ระหว่าง 31 ถึง 60 ms ถือว่าดียังใช้งานได้อย่างราบรื่นสำหรับกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ
3. ค่า Ping ที่ยอมรับได้ : ค่า Ping ระหว่าง 61 ถึง 100 ms ถือว่ายอมรับได้ แม้จะไม่ได้เป็นค่าที่ดีที่สุด แต่เพียงพอสำหรับแอปพลิเคชันออนไลน์ต่าง ๆ
4. ค่า Ping ที่แย่ : ค่า Ping ที่มากกว่า 100 ms แสดงถึงการเชื่อมต่อที่ช้าลง และอาจทำให้มีความล่าช้าและความสะดุดลดลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับแอปพลิเคชันในการ สื่อสารแบบเรียลไทม์และเกมออนไลน์

\*\* ค่าเหล่านี้เป็นค่าประมาณและอาจแตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น ตำแหน่งทาง ภูมิศาสตร์ การแอบแฝงของเครือข่าย และคุณภาพของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต\*\*

Thank you