

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน

Skill Help Desk

Under CH. ณิชฎกัณย์

วันที่ 16-22 กันยายน 2567

Hi!



Our Team



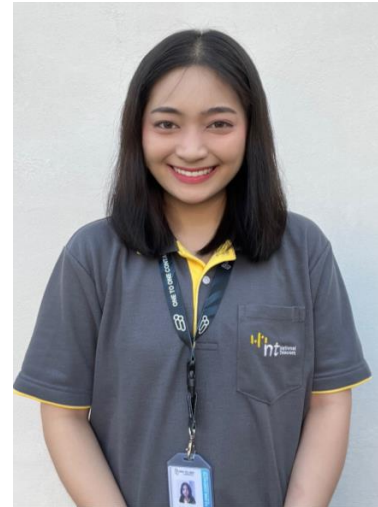
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



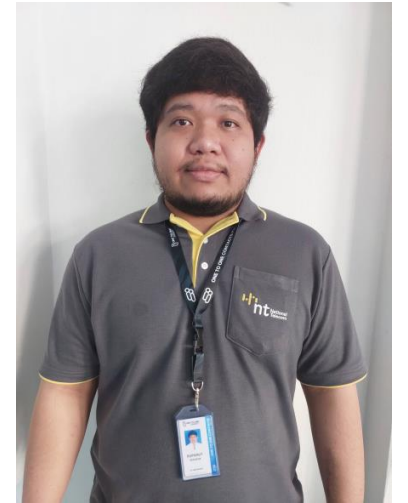
อนัญญา ป้อมพยัคฆ์



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



ศิริพร รุ่งมณี



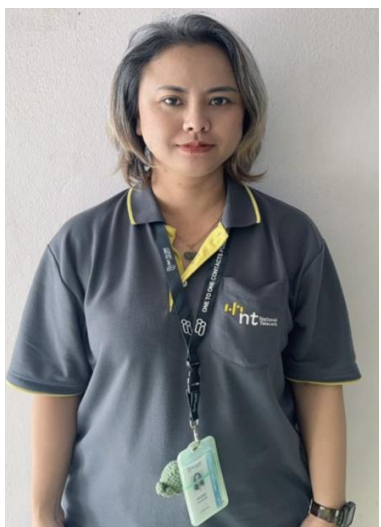
ศุภณัฐภูมิ วิเวก



ทาริกา ไสภาค



ชนกานต์ ทาทอง



วันเพ็ญ ส่งเสียง



สุนารี ต่อเพ็ง



อรอนงค์ เย็นประโคน

คะแนนมอนิเตอร์ เดือนกันยายน 2567

ลำดับสาย	ศิริรัตน์	อนัญญา	ศิริพร รุ่งมณี	วันเพ็ญ	ทาริกา	ชนกานต์	สุนารี	ศุภณัฐภรณ์	อรอนงค์	AVERAGE TEAM
1	82	78.13	82	77.43	76	81	81.13	81	82.25	78.31
2	81	82	73.63	80	76	82	77	82	78	
3	82	80	81	74.5	78	80	79	78	84	
4	82	68.56	80	75	76	69.56	76	82	81	
5	83	80	82	78.29	76	82	77	80	80	
6	83.13	81.25	66	75.25	78	72.5	74.36	78.13	83	
7	82	76	81	76	71	80	80	77	76	
8	80	74	80	80	62.43	72	76	82	82	
9			80							
10										
11										
12										
13										
14										
AVERAGE	81.89	77.49	78.40	77.06	74.18	77.38	77.56	80.02	80.78	

Performance Skill Help Desk Inbound

Agent	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	6:32:57	52	52	0:03:42	0:04:28	0:00:00	0:00:12	0:00:00	0:00:12	-		0	0
อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	1:27:12	10	10	0:03:00	0:03:50	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-		0	0
ศิริพร รุ่งมณี	5:27:37	40	40	0:02:43	0:03:30	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-		0	0
วันเพ็ญ ส่งเสียง	8:23:20	66	51	0:03:14	0:04:01	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-		0	0
ทาริกา ไสภาค	12:00:23	96	52	0:03:01	0:03:48	0:00:00	0:00:43	0:00:00	0:00:43	-		0	0
ชนกานต์ ทาทอง	19:33:42	40	13	0:02:34	0:03:22	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	กะตึก	0	0
สุนารี ต่อเพ็ง	4:47:22	37	37	0:03:12	0:04:01	0:00:00	0:00:12	0:02:45	0:02:57	-		0	0
ศุภณัฐวิเวก	3:43:53	37	37	0:01:26	0:02:16	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-		0	0
อรอนงค์ เข็นประโคน	5:06:48	37	37	0:03:21	0:04:10	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-		0	0
AVERAGE	67:03:14	415	40	0:02:55	0:03:43	0:00:00	0:01:45	0:02:45	0:04:30			0	0

กราฟแสดงค่า **ACD/AHT Skill Inbound**

ACD AHT



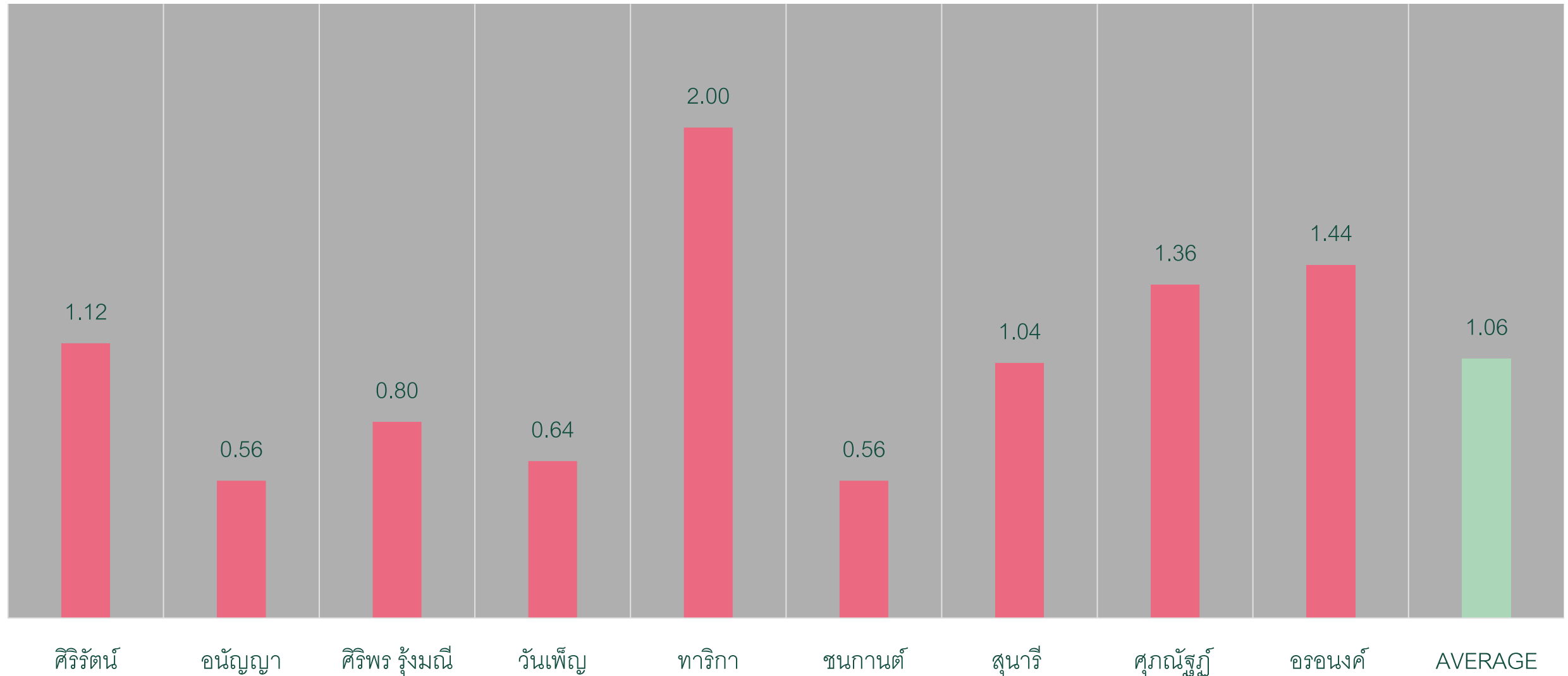
Performance Skill Help Desk Outbound

Agent	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (นาที)	Remark
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	40:09:12	295	48	81.89	0:00:00	0:01:31	0:01:32	-	
อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	18:09:08	101	36	77.49	0:00:00	0:01:01	0:01:05	-	
ศิริพร รุ่งมณี	33:48:54	207	40	78.40	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	
วันเพ็ญ ส่งเสียง	24:17:35	163	44	77.06	0:00:00	0:01:10	0:01:10	-	
ทาริกา ไสภาค	45:29:17	262	37	74.18	0:00:00	0:01:43	0:01:48	-	
ชนกานต์ ทาทอง	31:13:28	99	21	77.38	0:00:00	0:01:32	0:01:33	-	กะดึก
สุนารี ต่อเพ็ง	34:33:15	212	40	77.56	0:00:00	0:01:22	0:01:25	-	
ศุภณัฐภูมิ วิเวก	34:03:23	326	62	80.02	0:00:00	0:00:46	0:00:47	-	
อรอนงค์ เข็นประโคน	42:11:23	220	34	80.78	0:00:00	0:01:23	0:01:25	-	
AVERAGE	303:55:35	1885	44	78.31	0:00:00	0:01:17	0:01:19		

ผลปฏิบัติงาน Agent

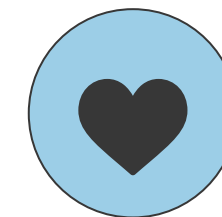
ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย (หมายเลข)	% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
			แนะนำ (หมายเลข)	Block/Down	X11 (หมายเลข)	ตัดค้ำ ชำระ (หมายเลข)	แก้ไขไม่ได้ (หมายเลข)	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้ (หมายเลข)	ลูกค้าไม่ สะดวก (หมายเลข)			
				(หมายเลข)								
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	185	14	26	34	2	4	90	15	0	0	7.57	1.12
อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	79	7	13	0	0	2	47	10	0	15	8.86	0.56
ศิริพร รุ่งมณี	170	10	17	30	1	2	80	28	2	6	5.88	0.80
วันเพ็ญ ส่งเสียง	120	8	8	21	0	2	62	12	7	3	6.67	0.64
ทาริกา ไสภาค	206	25	17	0	0	1	138	25	0	10	12.14	2.00
ชนกานต์ ทาทอง	95	7	19	0	0	3	56	10	0	24	7.37	0.56
สุนารี ต่อเพ็ง	132	13	16	16	0	1	48	16	22	4	9.85	1.04
ศุภณัฐภูมิ วิเวก	104	17	13	14	1	0	46	11	2	0	16.35	1.36
อรอนงค์ เข็นประโคน	161	18	12	9	0	0	79	21	22	6	11.18	1.44
รวม	1252	119	141	124	4	15	646	148	55	68	9.54	1.06

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ **Under**



เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ บุคคล





ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ

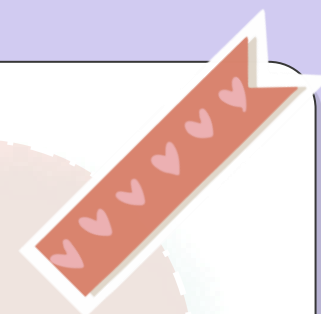
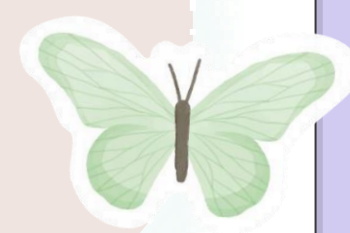
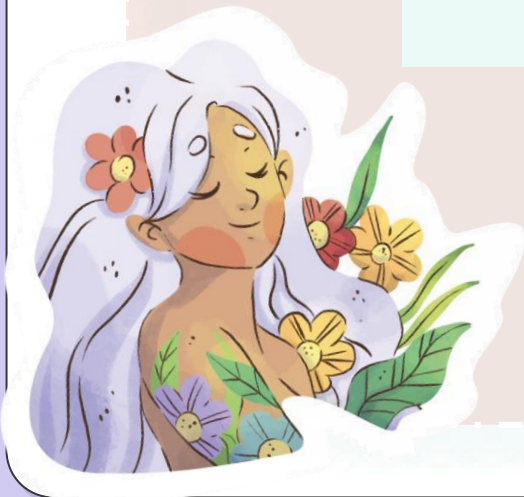
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	6:32:57	52	52	0:03:42	0:04:28	0:00:00	0:00:12	0:00:00	0:00:12	-		0	0

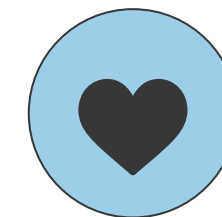
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	40:09:12	295	48	81.89	0:00:00	0:01:31	0:01:32	-	



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
185	14	26	34	2	4	90	15	0	0	7.57	1.12

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ





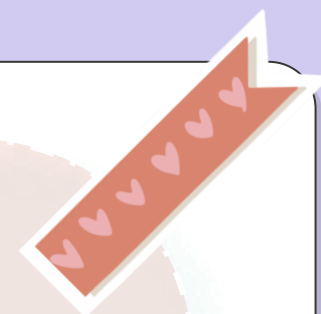
อัญญา ป้อมพยัคฆ์

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
Inbound	1:27:12	10	10	0:03:00	0:03:50	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-		0	0

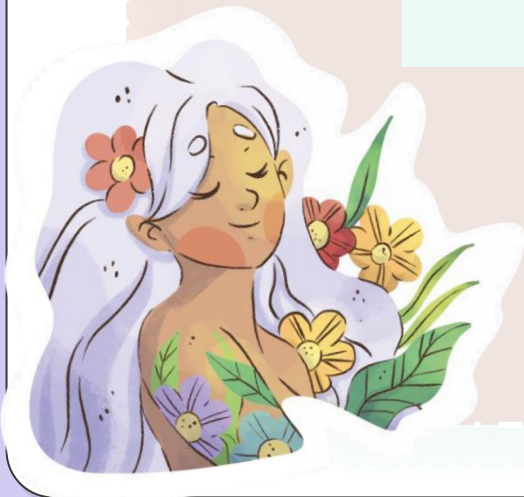
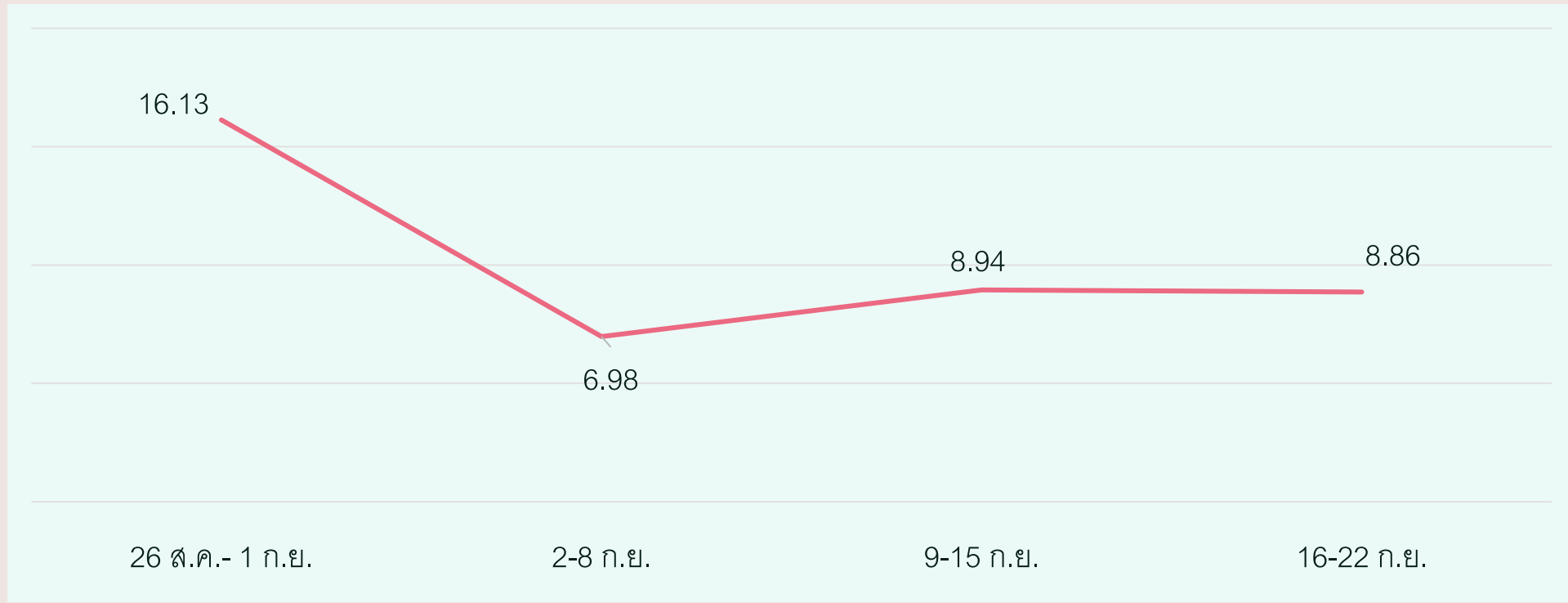
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	18:09:08	101	36	77.49	0:00:00	0:01:01	0:01:05	-	

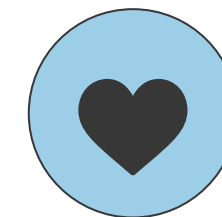
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
79	7	13	0	0	2	47	10	0	15	8.86	0.56





กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ อนามัย ป้อมพยัคฆ์





ศิริพร รุ่งมณี

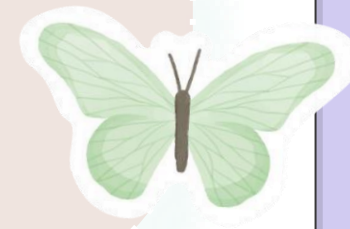
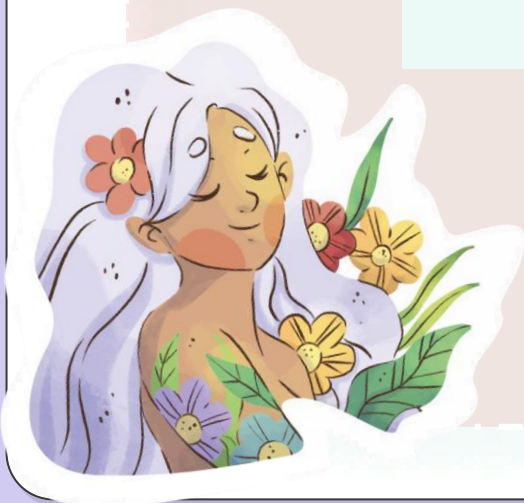
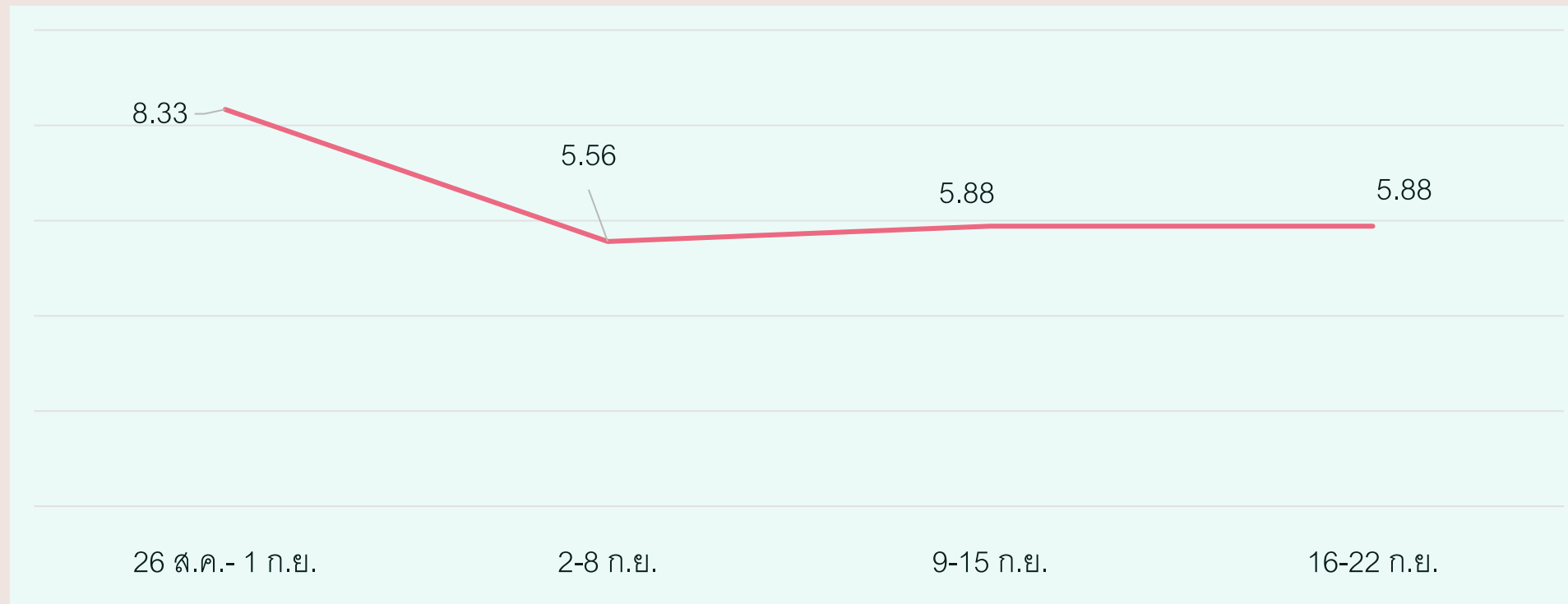
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	5:27:37	40	40	0:02:43	0:03:30	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-		0	0

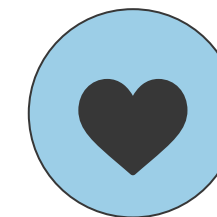
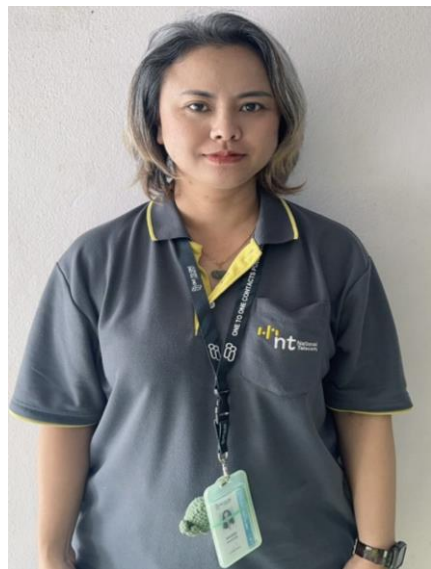
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	33:48:54	207	40	78.40	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
170	10	17	30	1	2	80	28	2	6	5.88	0.80



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ศิริพร รุ่งมณี





วันพิเศษ สงเสียง

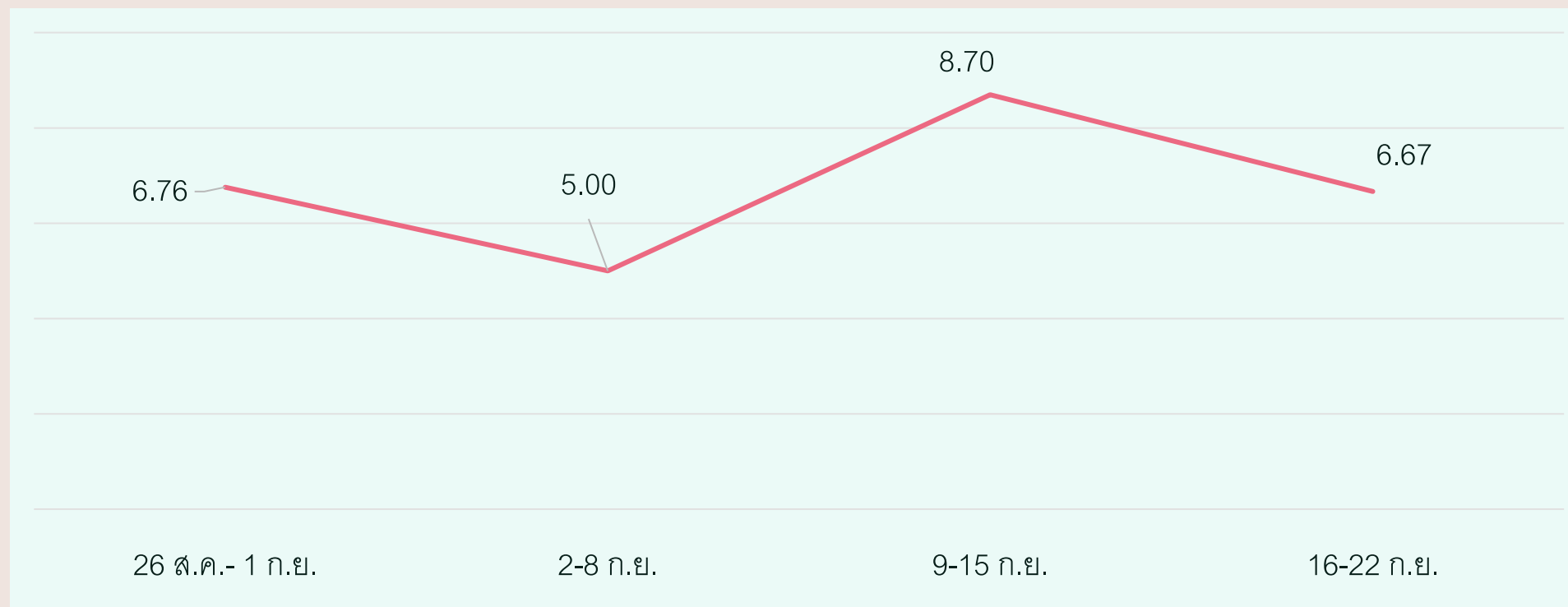
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	8:23:20	66	51	0:03:14	0:04:01	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	24:17:35	163	44	77.06	0:00:00	0:01:10	0:01:10	-	



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
120	8	8	21	0	2	62	12	7	3	6.67	0.64

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ วันเพ็ญ ส่งเสียง

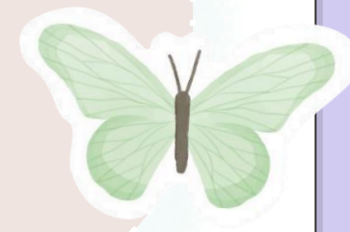
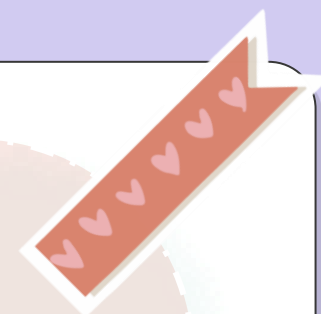


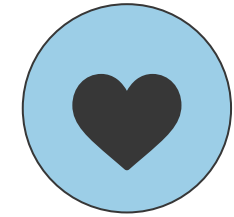
26 ส.ค.- 1 ก.ย.

2-8 ก.ย.

9-15 ก.ย.

16-22 ก.ย.





ทาริกา โสภาค

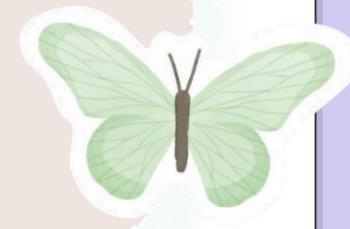
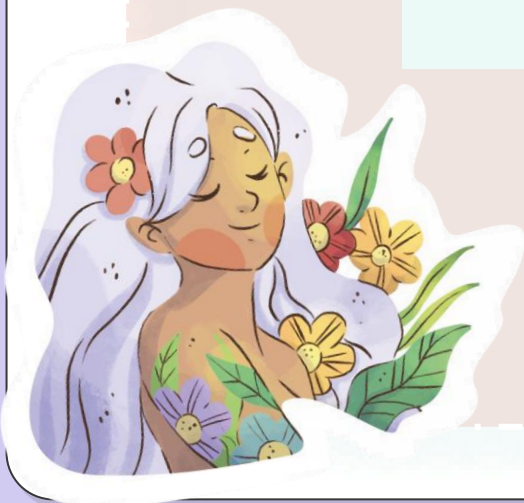
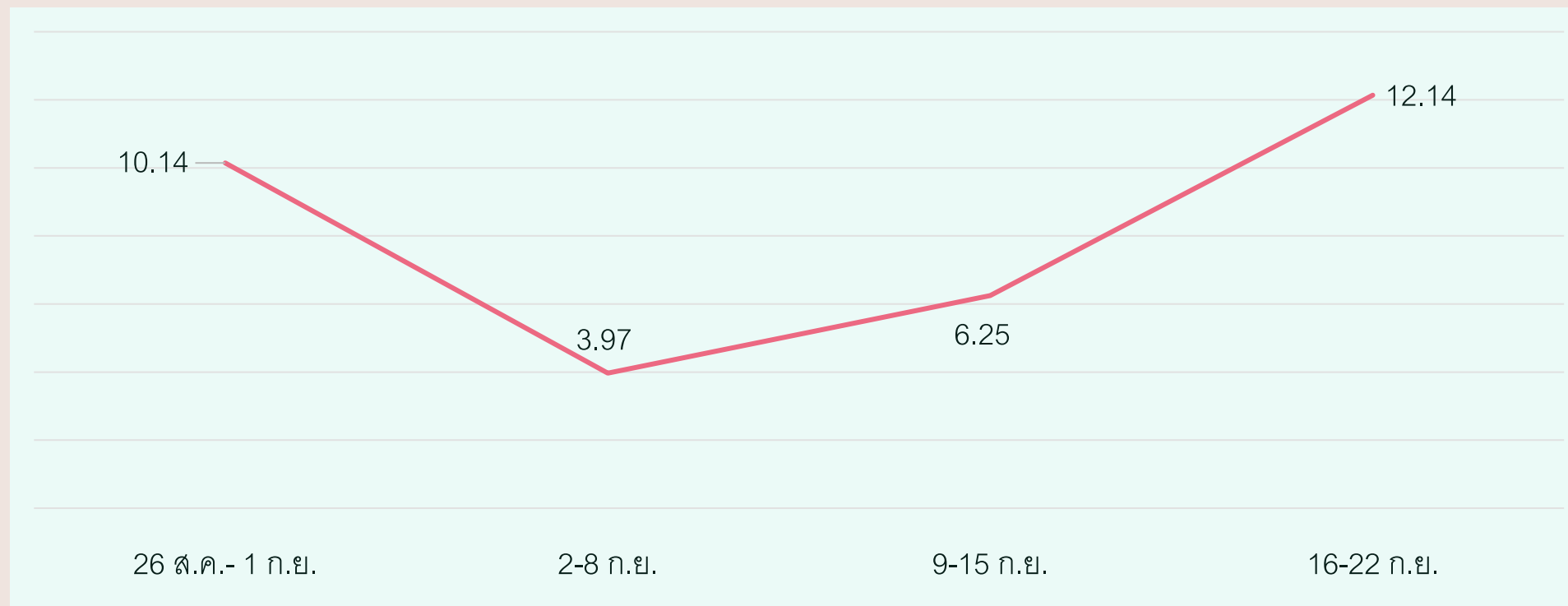
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	12:00:23	96	52	0:03:01	0:03:48	0:00:00	0:00:43	0:00:00	0:00:43	-		0	0

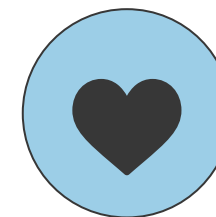
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	45:29:17	262	37	74.18	0:00:00	0:01:43	0:01:48	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
206	25	17	0	0	1	138	25	0	10	12.14	2.00



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ทาริกา โสภาค





ชนกานต์ ทาทอง



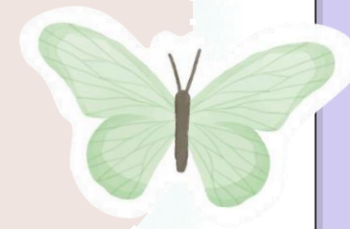
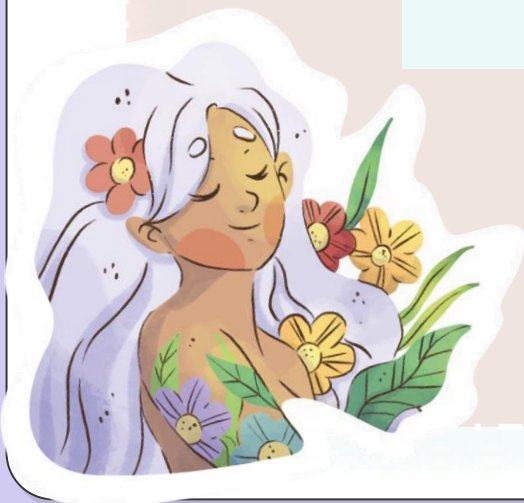
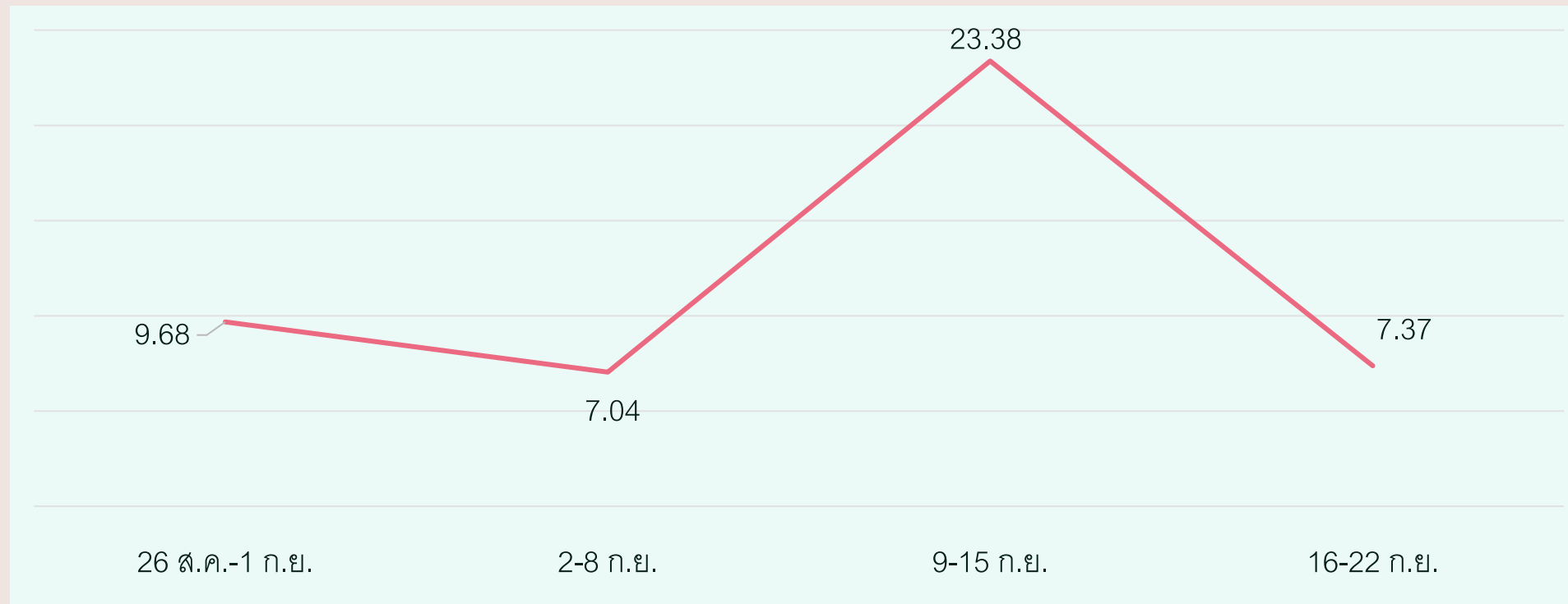
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	19:33:42	40	13	0:02:34	0:03:22	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	กะดึก	0	0

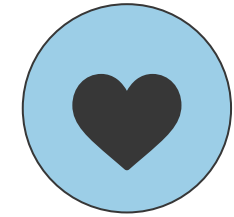
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	31:13:28	99	21	77.38	0:00:00	0:01:32	0:01:33	-	กะดึก



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
95	7	19	0	0	3	56	10	0	24	7.37	0.56

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ชนกานต์ ทาทอง





สุนารี ต่อเพ็ง

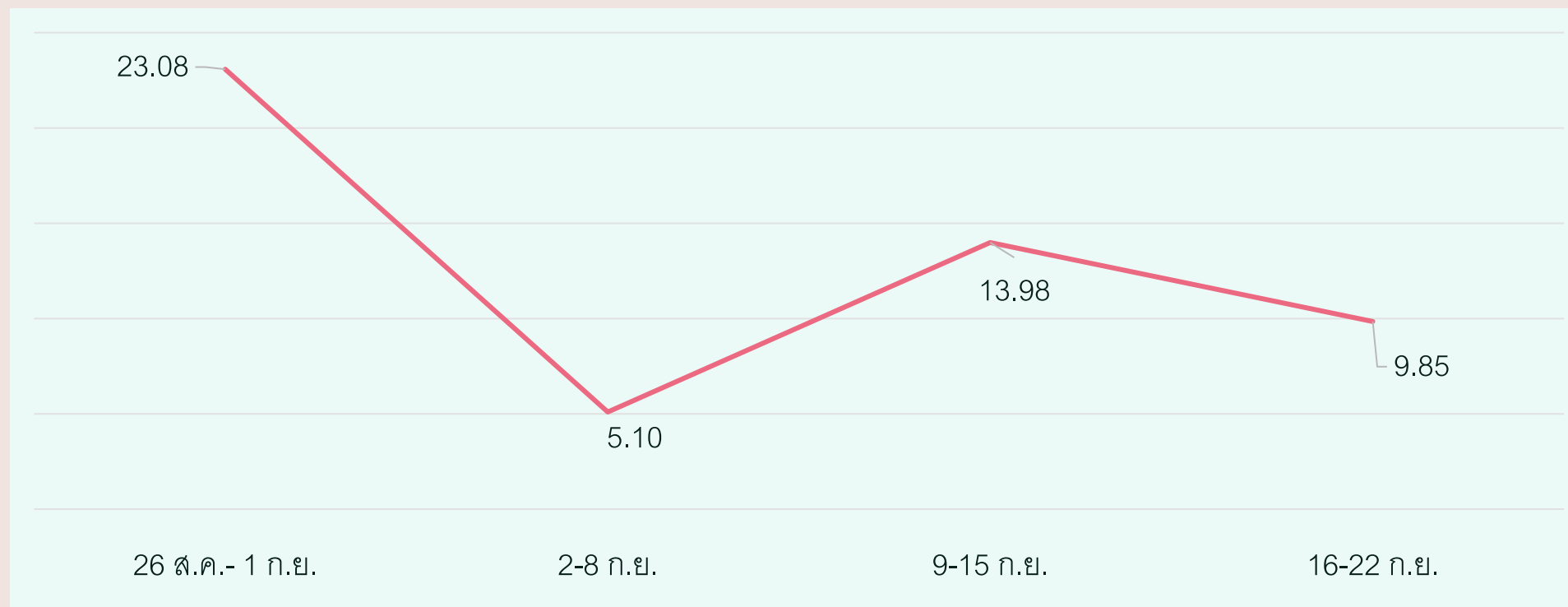
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	4:47:22	37	37	0:03:12	0:04:01	0:00:00	0:00:12	0:02:45	0:02:57	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	34:33:15	212	40	77.56	0:00:00	0:01:22	0:01:25	-	



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
132	13	16	16	0	1	48	16	22	4	9.85	1.04

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ สุนารี ต่อเฟิ่ง

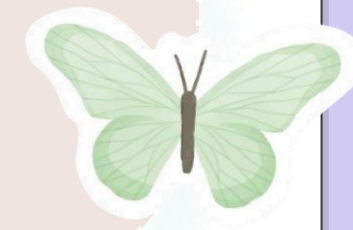
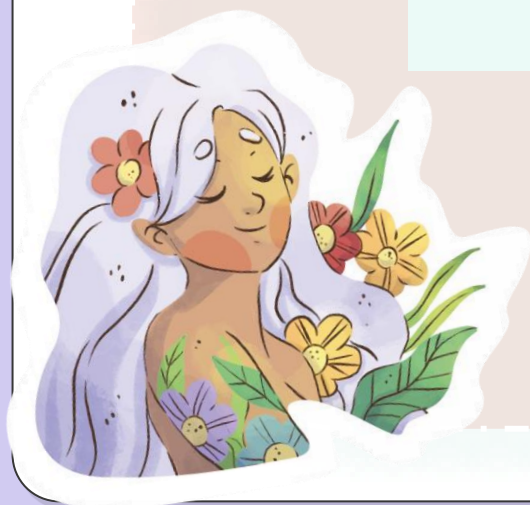


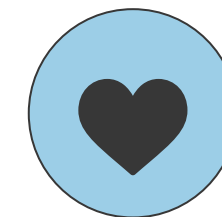
26 ส.ค.- 1 ก.ย.

2-8 ก.ย.

9-15 ก.ย.

16-22 ก.ย.





ศุภณัฐ วิวะก

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	3:43:53	37	37	0:01:26	0:02:16	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	34:03:23	326	62	80.02	0:00:00	0:00:46	0:00:47	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
104	17	13	14	1	0	46	11	2	0	16.35	1.36



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ศุภณัฐภูมิ วิเวก

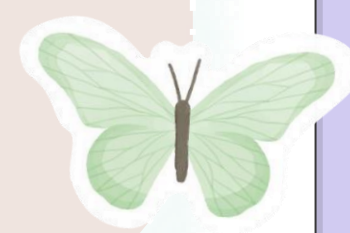
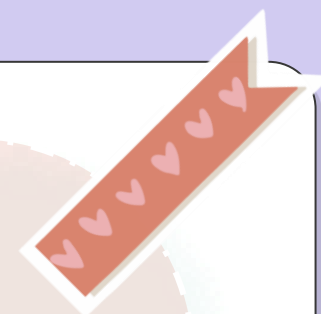


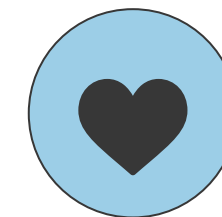
26 ส.ค.- 1 ก.ย.

2-8 ก.ย.

9-15 ก.ย.

16-22 ก.ย.





อรอนงค์ เย็นประโคน

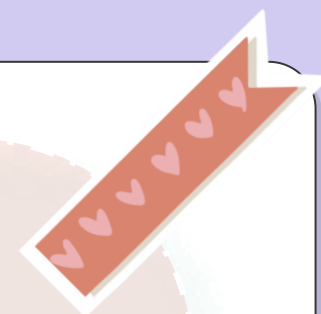
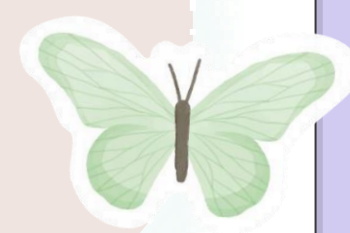
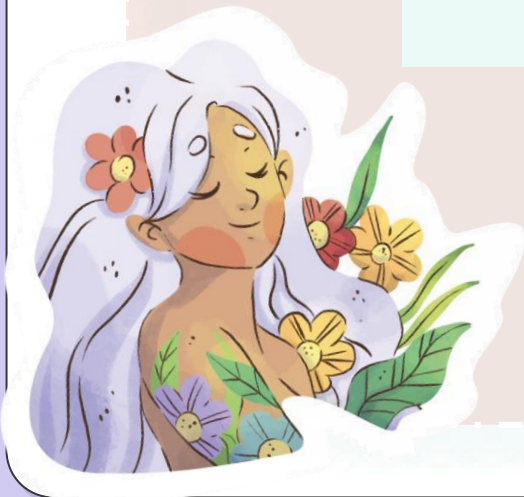
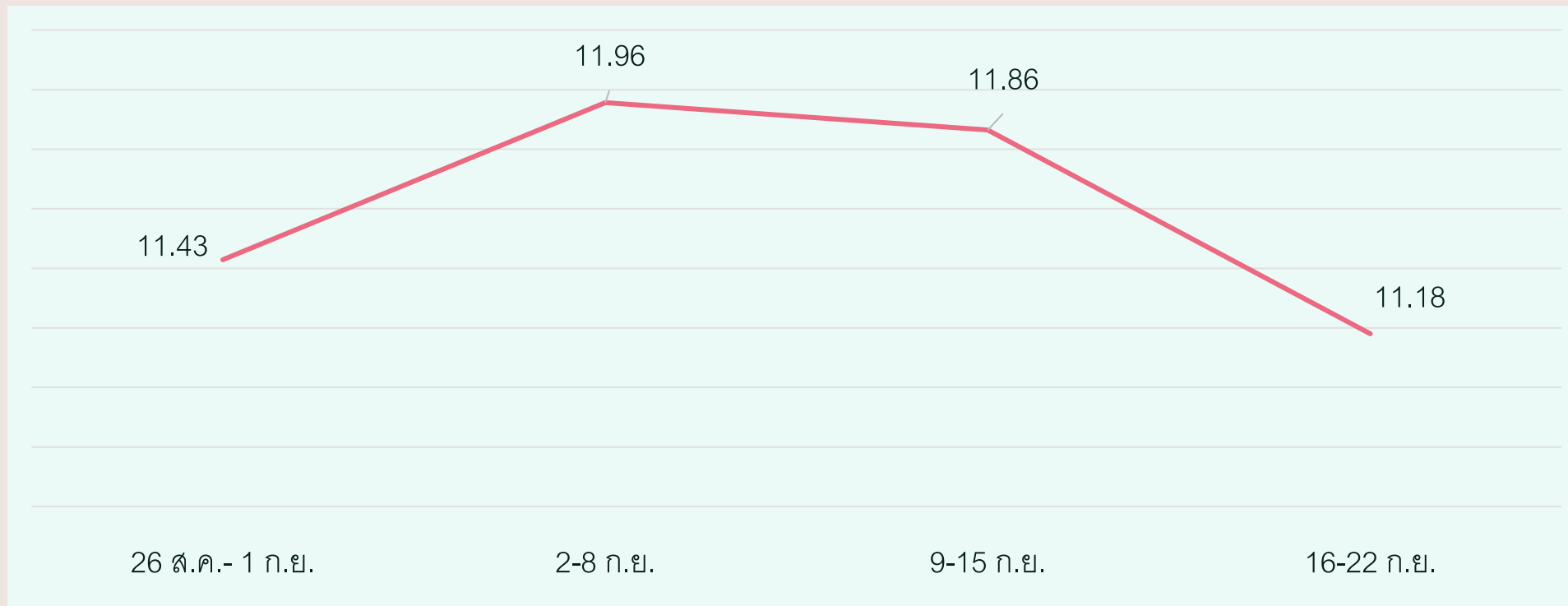
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	5:06:48	37	37	0:03:21	0:04:10	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	42:11:23	220	34	80.78	0:00:00	0:01:23	0:01:25	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
161	18	12	9	0	0	79	21	22	6	11.18	1.44



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ อรอนงค์ เย็นประโคน



Coaching คะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า **70%** ประจำสัปดาห์ **16-22** ก.ย. **2567**

วันที่ประเมิน	ชื่อ-สกุล	คะแนน	จำนวนครั้ง	รายละเอียด
-	-	-	-	-