

สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน

Skill Help Desk

Under CH. ณิชฎกัณย์

วันที่ 2-8 กันยายน 2567

Hi!



Our Team



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



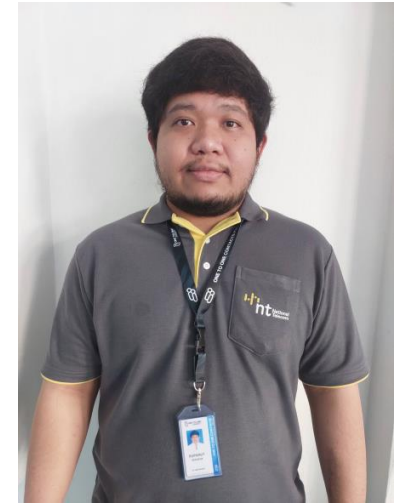
อัญญา ป้อมพยัคฆ์



Ch.ณัฐกัญญ์ บุญถม



ศิริพร รุ่งมณี



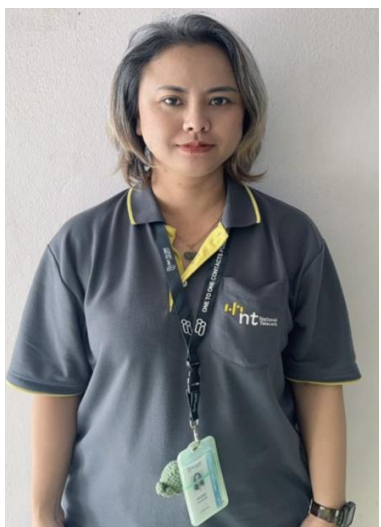
ศุภณัฐภูมิ วิเวก



ทาริกา ไสภาค



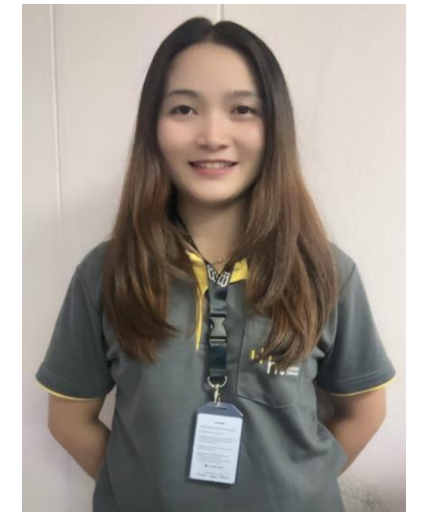
ชนกานต์ ทาทอง



วันเพ็ญ ส่งเสียง



สุนารี ต่อเพ็ง



อรอนงค์ เย็นประโคน

คะแนนมอนิเตอร์ เดือนกันยายน 2567

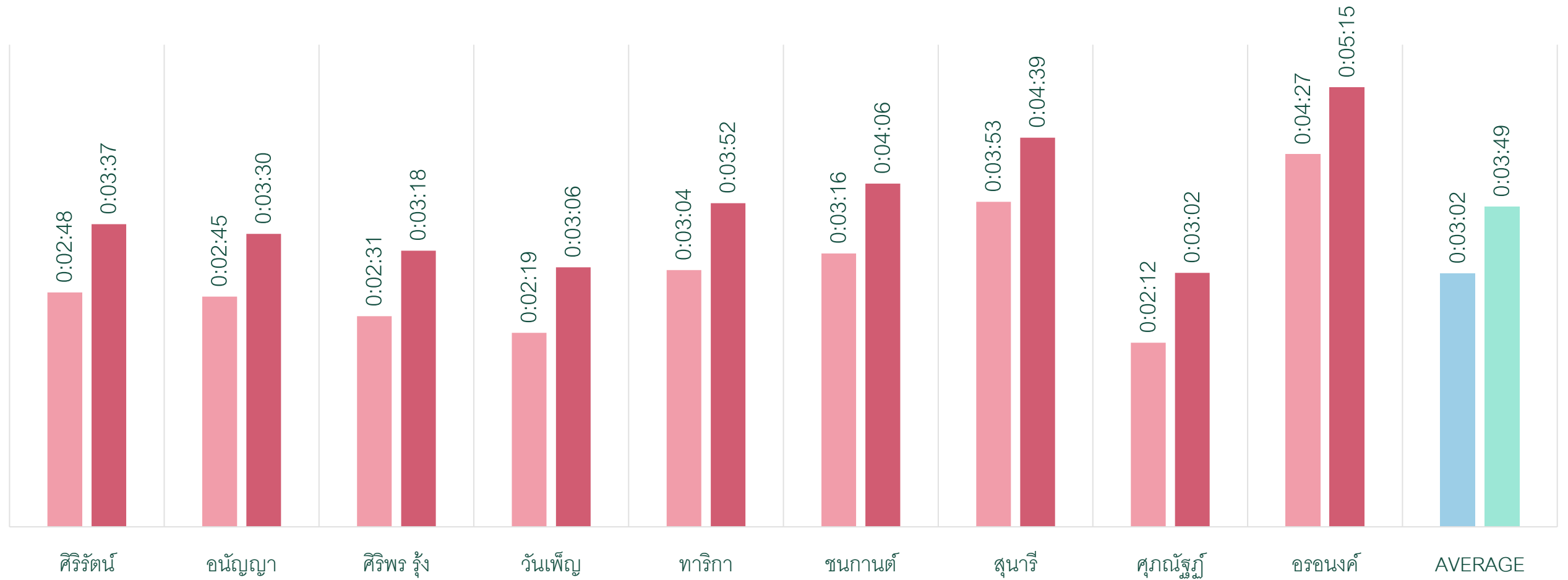
ลำดับสาย	ศิริรัตน์	อนัญญา	ศิริพร รุ่งมณี	วันเพ็ญ	ทาริกา	ชนกานต์	สุนารี	ศุภณัฐภรณ์	อรอนงค์	AVERAGE TEAM
1	82	78.13	82	77.43	76	81	81.13	81	82.25	78.86
2	81	82	73.63	80	76	82	77	82	78	
3	82	80	81	74.5	78	80	79	78	84	
4	82	68.56	80	75	76	69.56	76	82	81	
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13	81.25									
14										
AVERAGE	81.65	77.17	79.16	76.73	76.50	78.14	78.28	80.75	81.31	

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	5:19:08	33	40	0:02:48	0:03:37	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-		0	0
อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	2:48:21	20	46	0:02:45	0:03:30	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-		0	0
ศิริพร รุ่งมณี	5:18:44	45	55	0:02:31	0:03:18	0:00:00	0:00:03	0:03:24	0:03:27	-		0	0
วันเพ็ญ ส่งเสียง	1:44:10	15	56	0:02:19	0:03:06	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-		0	0
ทาริกา ไสภาค	6:52:51	50	47	0:03:04	0:03:52	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-		0	0
ชนกานต์ ทาทอง	24:40:09	39	10	0:03:16	0:04:06	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	กะดึก	0	0
สุนารี ต่อเพ็ง	2:33:18	14	36	0:03:53	0:04:39	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-		0	0
ศุภณัฐวิจิตร	2:30:18	17	44	0:02:12	0:03:02	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	-		0	0
อรอนงค์ เข็นประโคน	15:34:24	28	12	0:04:27	0:05:15	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	กะดึก	0	0
AVERAGE	67:21:23	261	46	0:03:02	0:03:49	0:00:00	0:00:57	0:03:24	0:04:21			0	0

กราฟแสดงค่า **ACD/AHT Skill Inbound**

ACD AHT



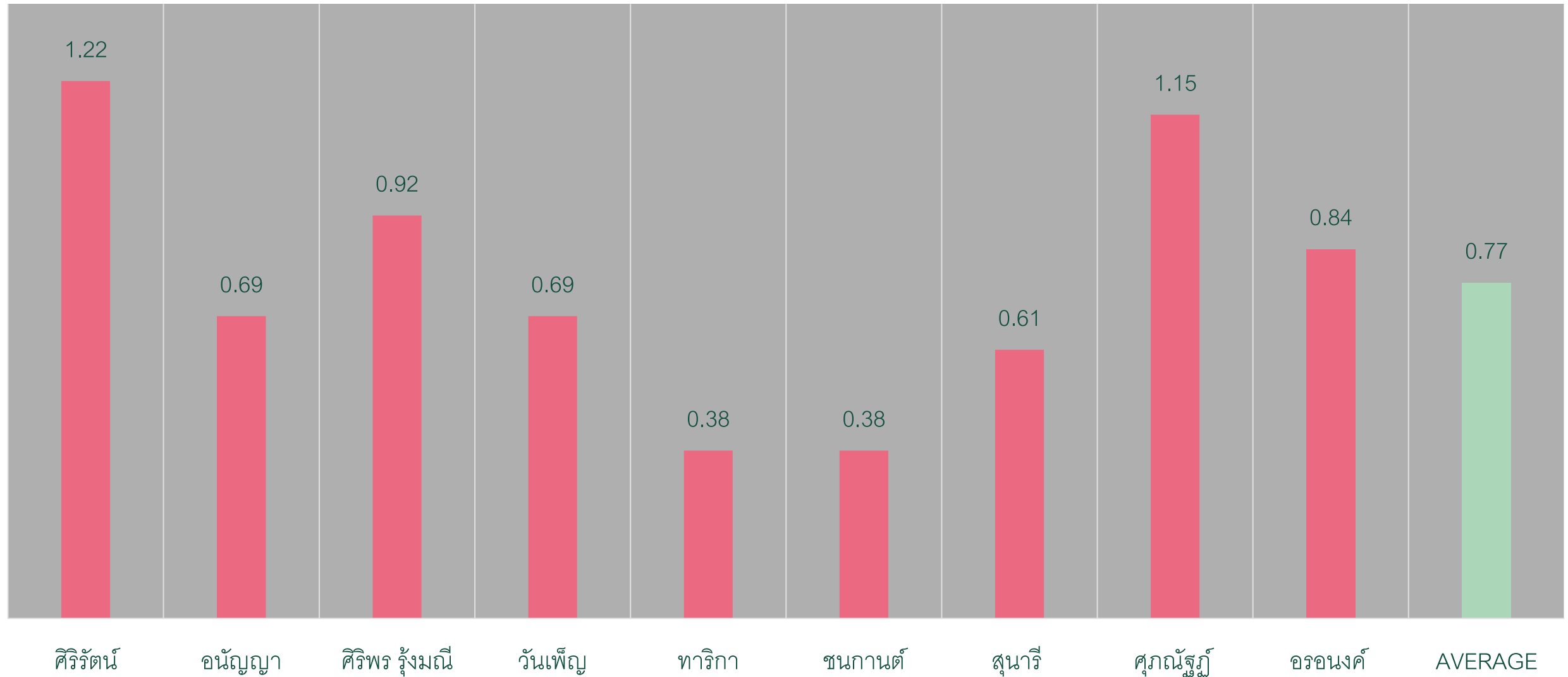
Performance Skill Help Desk Outbound

Agent	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (นาที)	Remark
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	33:43:09	231	45	81.65	0:00:00	0:01:46	0:01:47	-	
อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	36:25:55	154	27	77.17	0:00:00	0:01:07	0:01:10	-	
ศิริพร รุ่งมณี	41:33:22	270	42	79.16	0:00:00	0:00:56	0:00:57	-	
วันเพ็ญ ส่งเสียง	31:01:26	184	39	76.73	0:00:00	0:01:15	0:01:18	-	
ทาริกา ไสภาค	37:03:57	304	53	76.50	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	
ชนกานต์ ทาทอง	26:16:49	78	19	78.14	0:00:00	0:01:22	0:01:24	-	
สุนารี ต่อเพ็ง	46:14:38	274	39	78.28	0:00:00	0:01:21	0:01:23	-	
ศุภณัฐภูมิ วิเวก	36:40:27	324	57	80.75	0:00:00	0:00:44	0:00:44	-	
อรอนงค์ เข็นประโคน	40:39:37	151	24	81.31	0:00:00	0:01:16	0:01:19	-	
AVERAGE	329:39:20	1970	43	78.85	0:00:00	0:01:12	0:01:14		

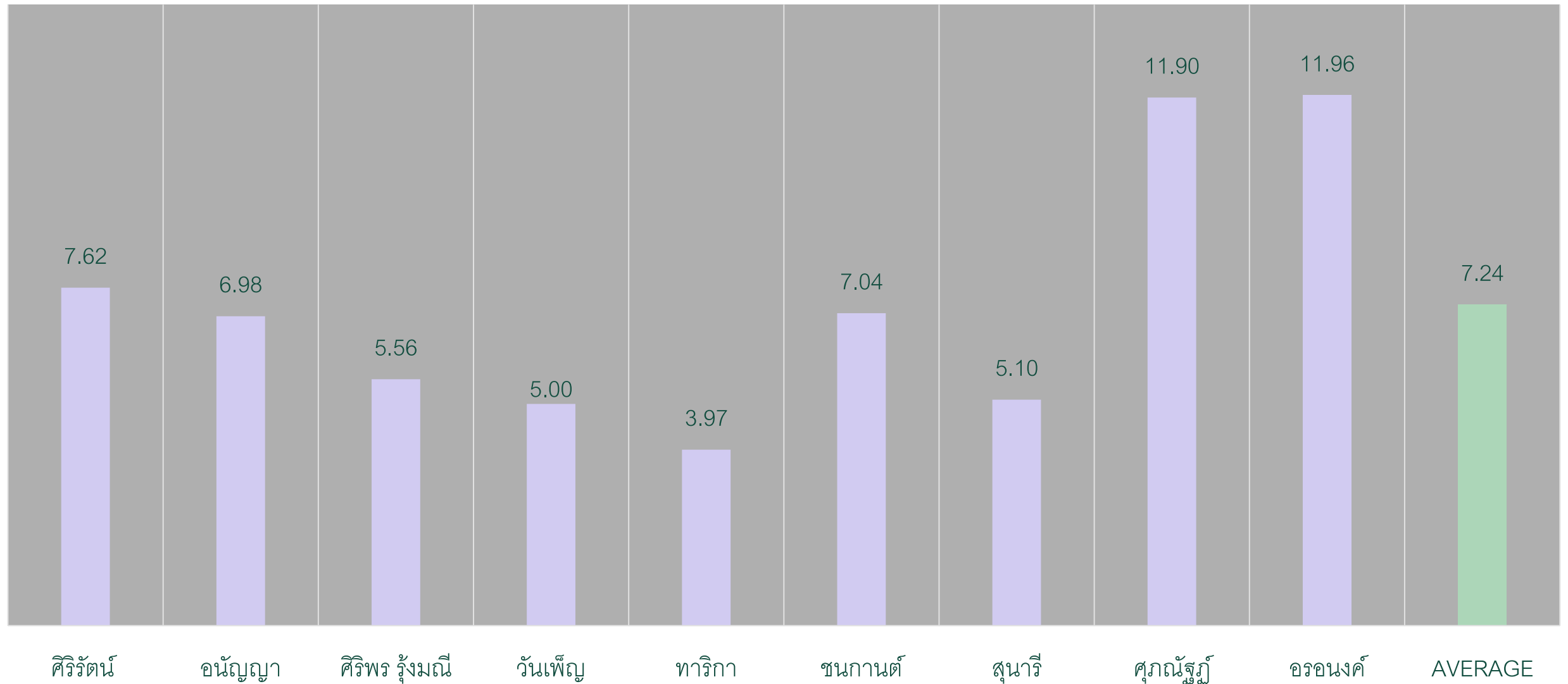
ผลปฏิบัติงาน Agent

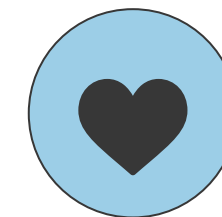
ชื่อ-สกุล	จำนวน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย (หมายเลข)	% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
			แนะนำ (หมายเลข)	Block/Down	X11 (หมายเลข)	ตัดค้างชำระ (หมายเลข)	แก้ไขไม่ได้ (หมายเลข)	ติดต่อลูกค้าไม่ได้ (หมายเลข)	ลูกค้าไม่สะดวก (หมายเลข)			
				(หมายเลข)								
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	210	16	23	37	0	0	111	21	2	0	7.62	1.22
อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	129	9	17	2	1	2	82	16	0	0	6.98	0.69
ศิริพร รุ่งมณี	216	12	16	45	0	1	107	32	3	0	5.56	0.92
วันเพ็ญ ส่งเสียง	180	9	15	29	0	1	90	28	8	0	5.00	0.69
ทาริกา ไสภาค	126	5	11	0	0	1	91	18	0	1	3.97	0.38
ชนกานต์ ทาทอง	71	5	8	1	0	0	42	15	0	11	7.04	0.38
สุนารี ต่อเพ็ง	157	8	8	20	0	0	68	29	24	0	5.10	0.61
ศุภณัฐวิเวก	126	15	12	24	0	1	54	19	1	0	11.90	1.15
อรอนงค์ เข็นประโคน	92	11	8	2	0	0	52	16	3	6	11.96	0.84
รวม	1307	90	118	160	1	6	697	194	41	18	7.24	0.77

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ **Under**



เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ บุคคล





ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ

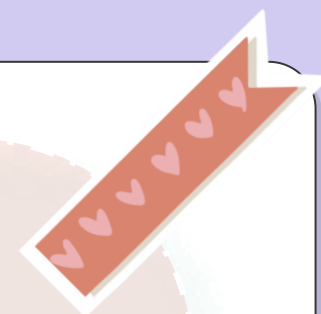
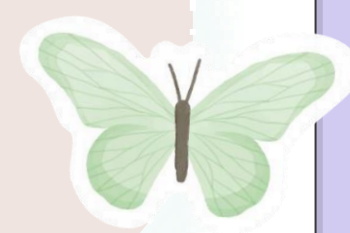
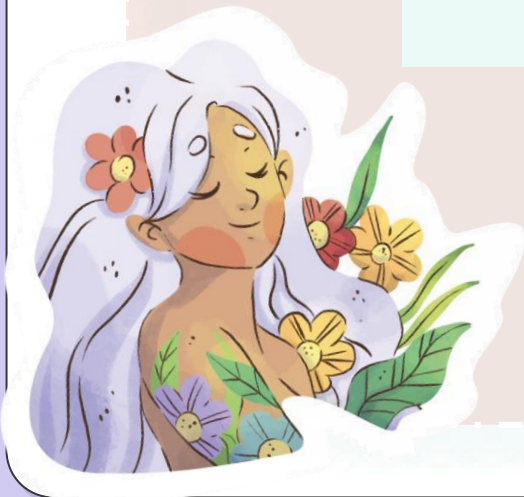
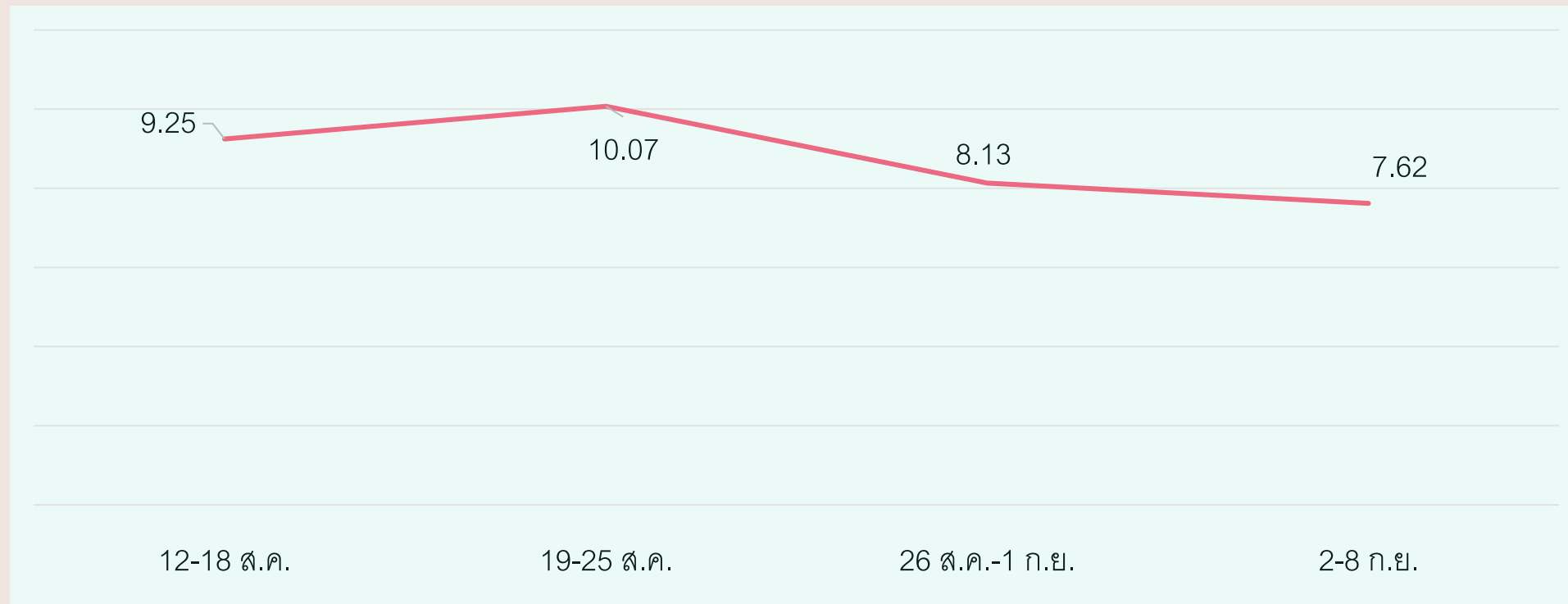
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	5:19:08	33	33	0:02:48	0:03:37	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-		0	0

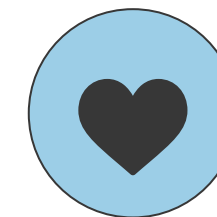
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	33:43:09	231	45	81.65	0:00:00	0:01:46	0:01:47	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
210	16	23	37	0	0	111	21	2	0	7.62	1.22



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ





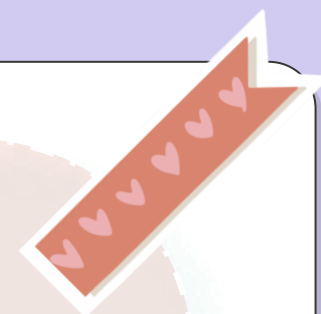
อัญญา ป้อมพยัคฆ์

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	2:48:21	20	20	0:02:45	0:03:30	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-		0	0

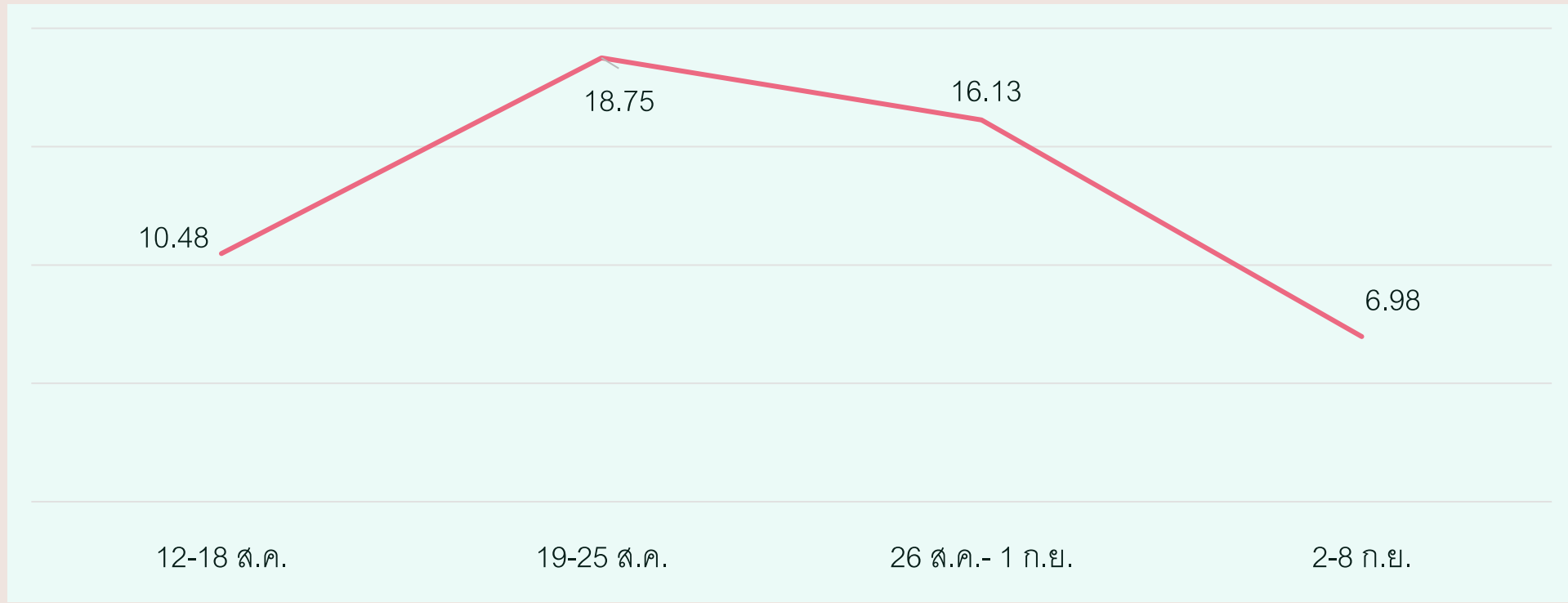
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	36:25:55	154	27	77.17	0:00:00	0:01:07	0:01:10	-	

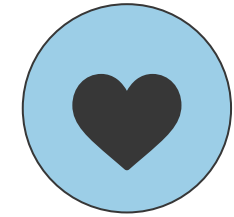
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
129	9	17	2	1	2	82	16	0	0	6.98	0.69





กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ อนามัย ป้อมพยัคฆ์





ศิริพร รุ่งมณี

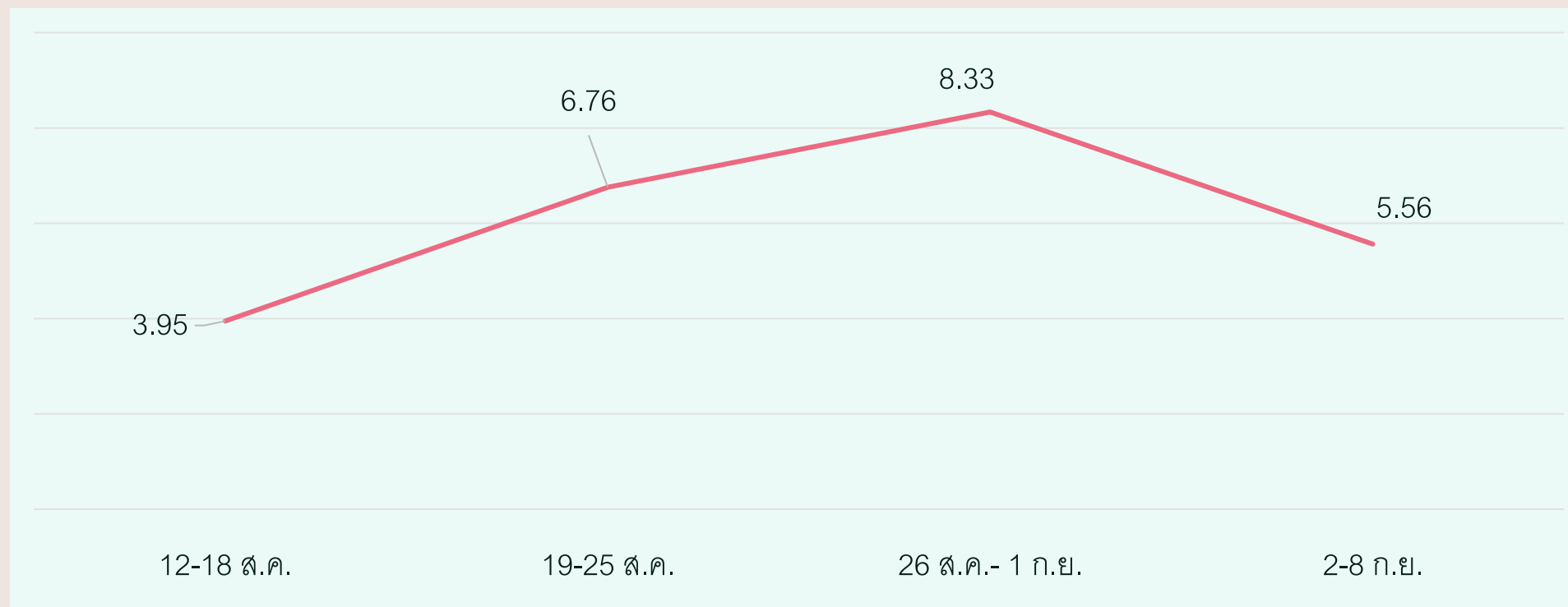
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	5:18:44	45	45	0:02:31	0:03:18	0:00:00	0:00:03	0:03:24	0:03:27	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	41:33:22	270	42	79.16	0:00:00	0:00:56	0:00:57	-	



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
216	12	16	45	0	1	107	32	3	0	5.56	0.92

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ศิริพร รุ่งมณี

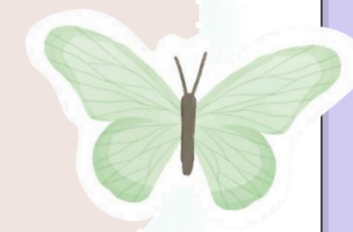
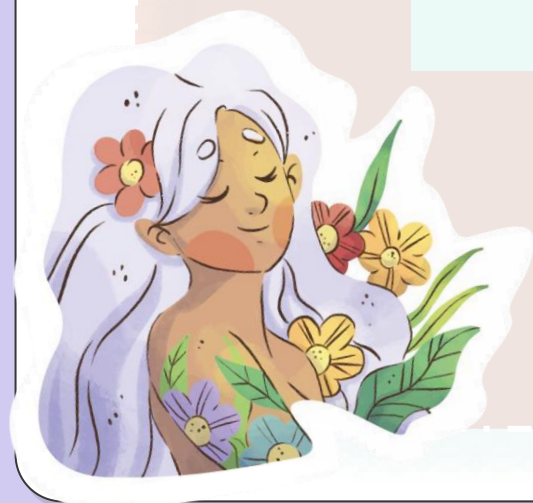
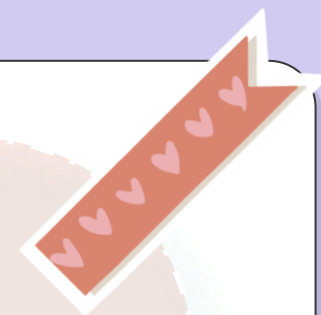


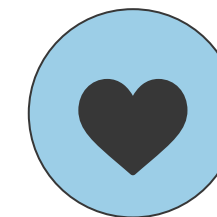
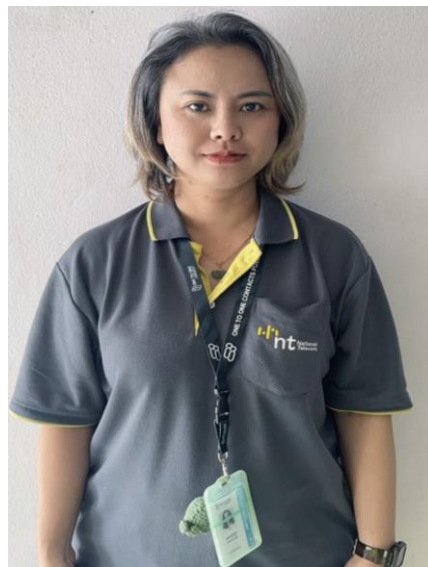
12-18 ธ.ค.

19-25 ธ.ค.

26 ธ.ค.- 1 ก.ย.

2-8 ก.ย.





วันพิเศษ สงเสียง

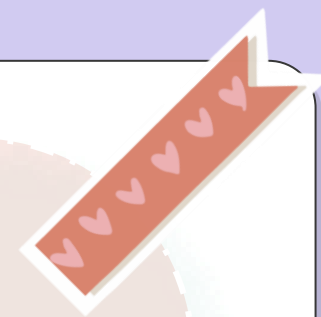
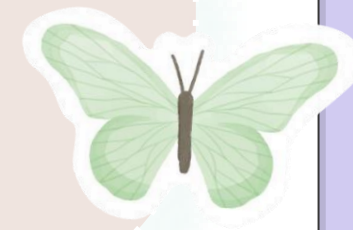
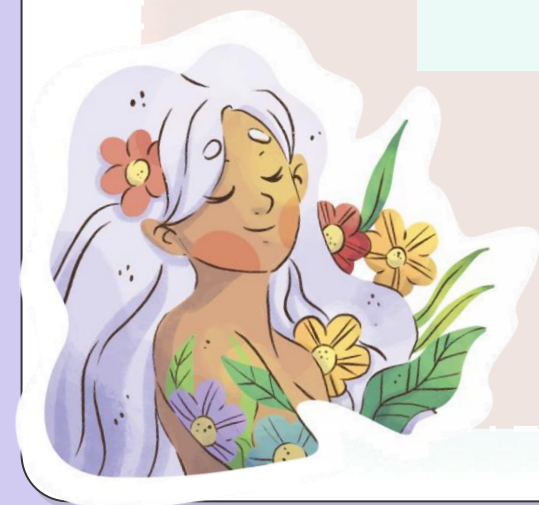
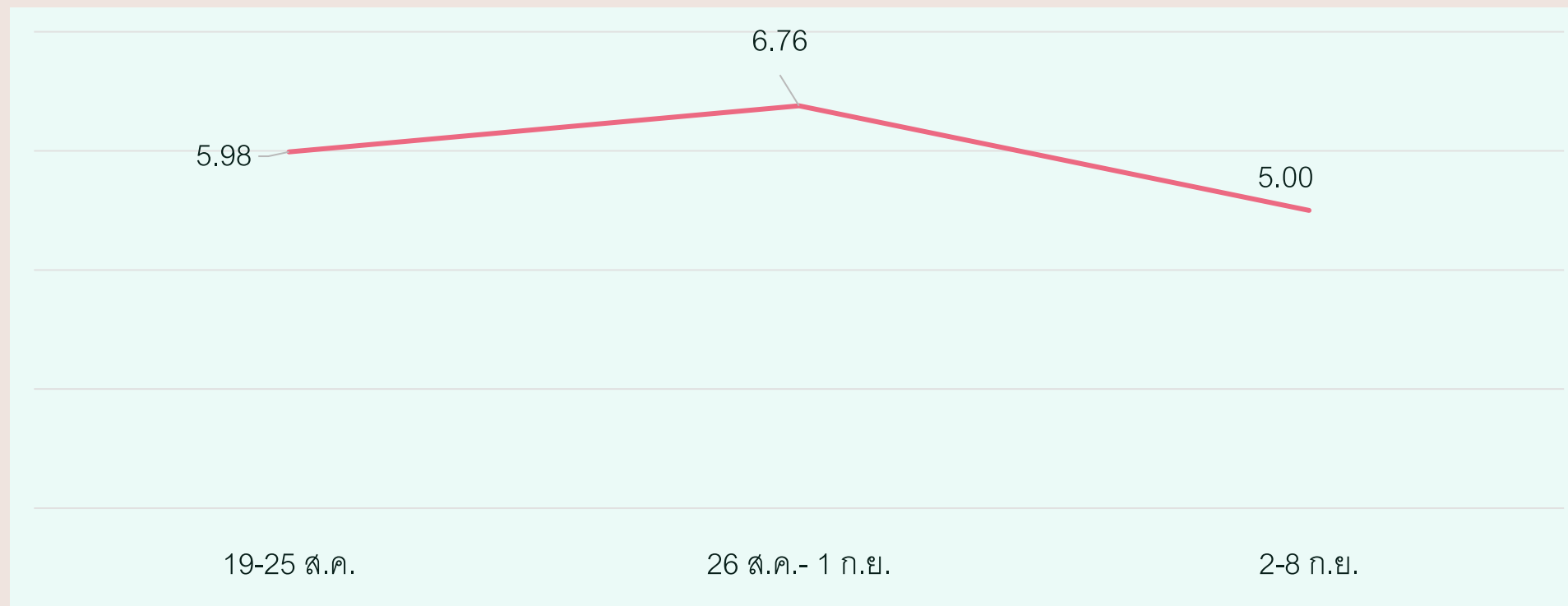
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	1:44:10	15	15	0:02:19	0:03:06	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-		0	0

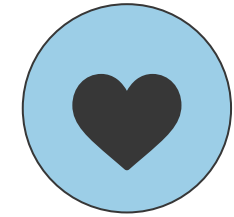
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	31:01:26	184	39	76.73	0:00:00	0:01:15	0:01:18	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
180	9	15	29	0	1	90	28	8	0	5.00	0.69



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ วันเพ็ญ ส่งเสียง





ทาริกา โสภาค

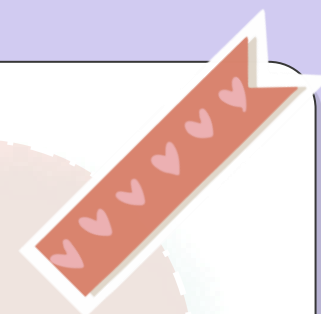
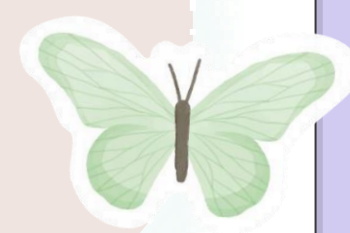
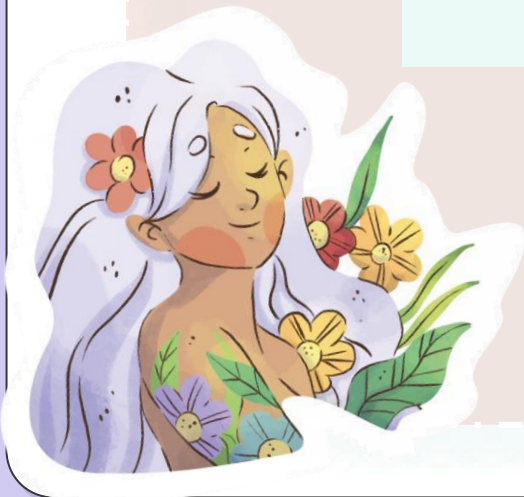
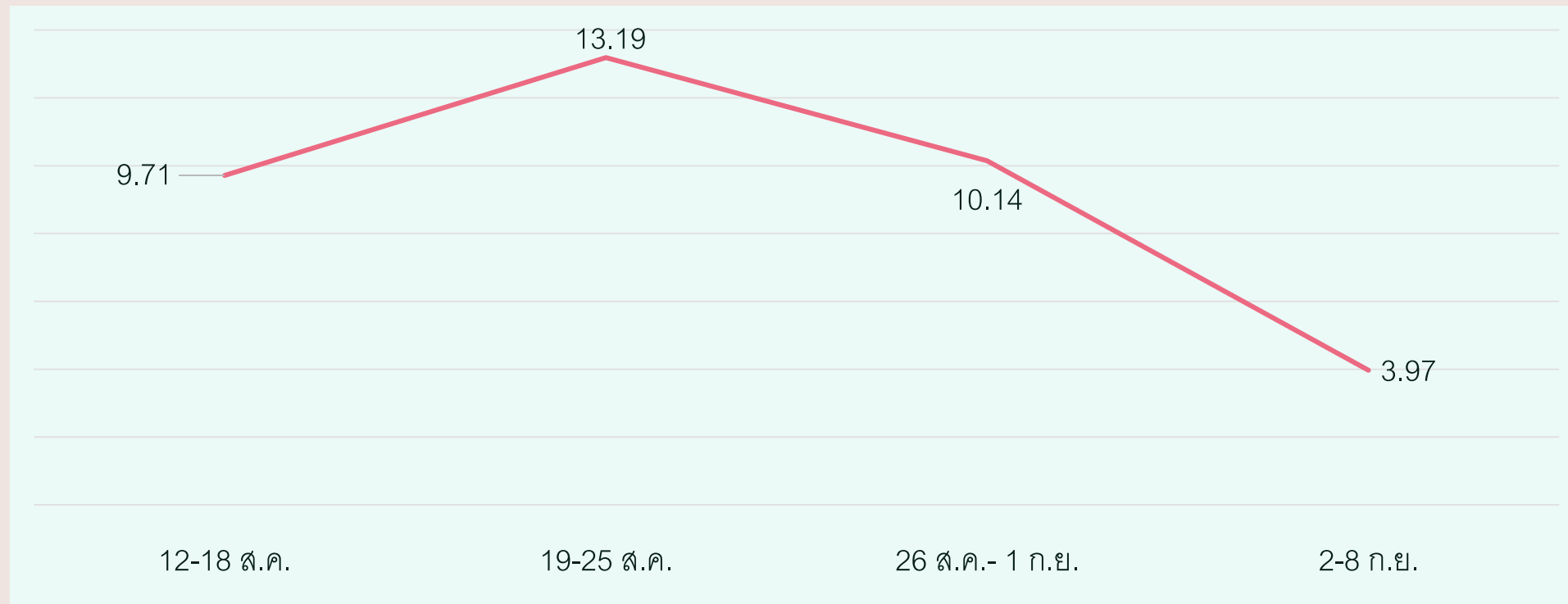
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	6:52:51	50	47	0:03:04	0:03:52	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-		0	0

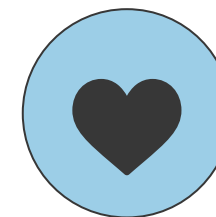
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	37:03:57	304	53	76.50	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
126	5	11	0	0	1	91	18	0	1	3.97	0.38

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ทาริกา โสภาค





ชนกานต์ ทาทอง



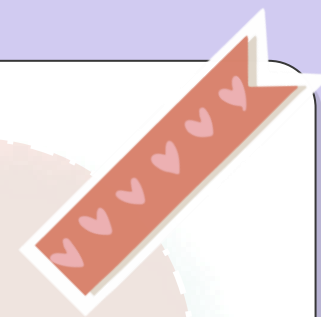
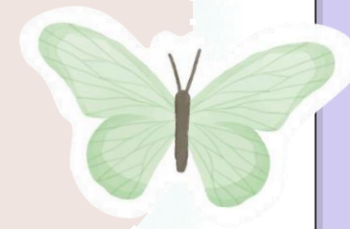
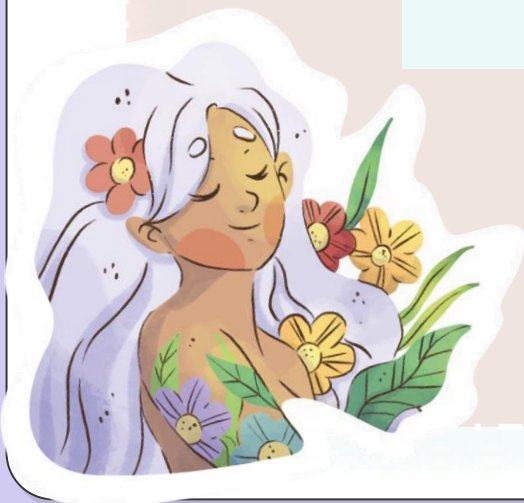
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	24:40:09	39	10	0:03:16	0:04:06	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	กะดึก	0	0

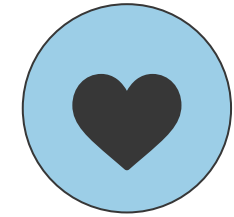
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	26:16:49	78	19	78.14	0:00:00	0:01:22	0:01:24	-	



จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
71	5	8	1	0	0	42	15	0	11	7.04	0.38

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ชนกานต์ ทาทอง





สุนารี ต่อเพ็ง

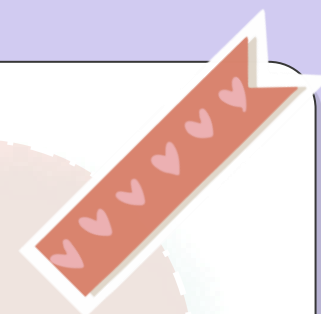
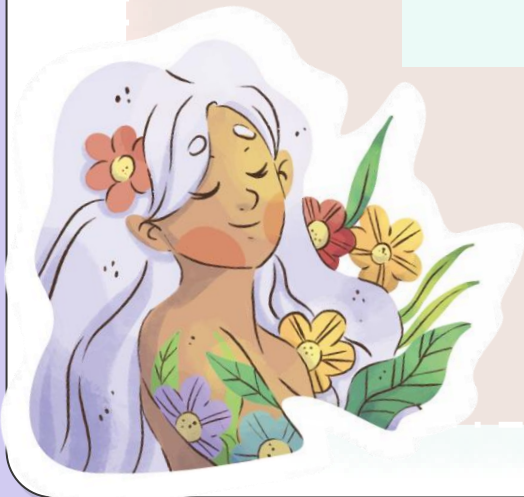
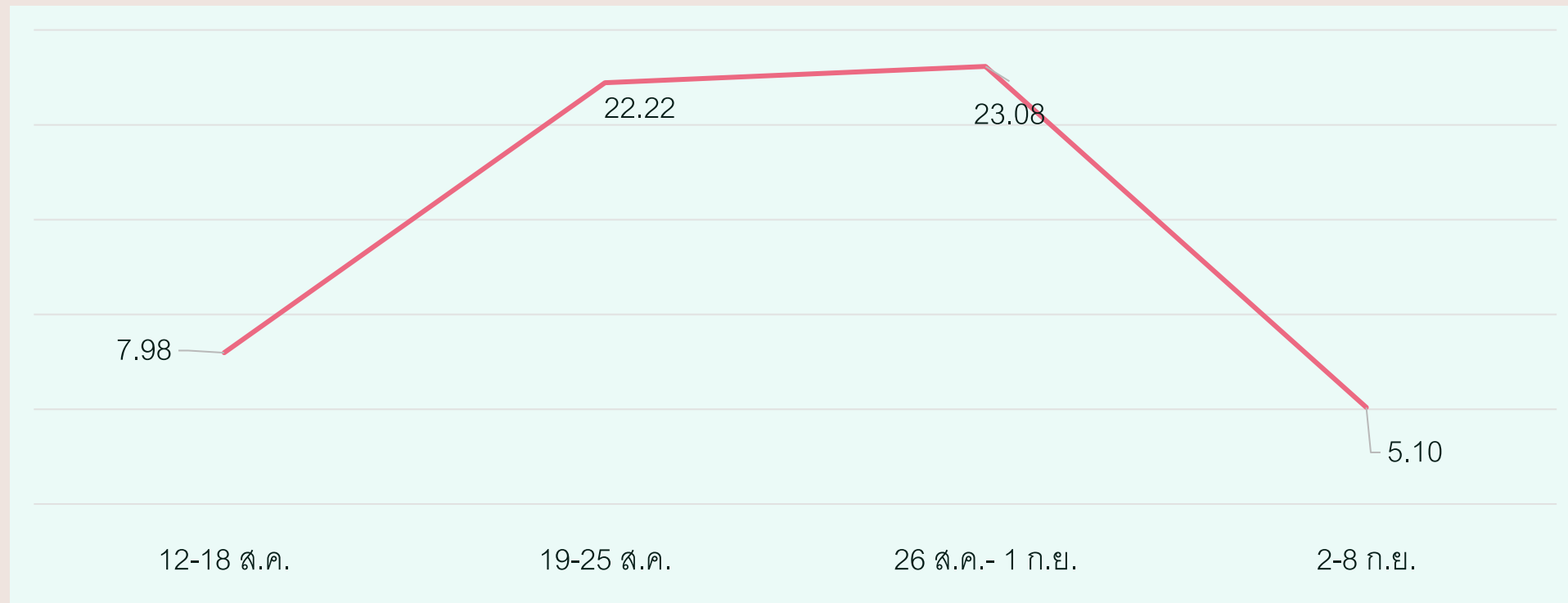
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	2:33:18	14	14	0:03:53	0:04:39	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-		0	0

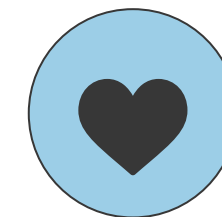
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	46:14:38	274	39	78.28	0:00:00	0:01:21	0:01:23	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
157	8	8	20	0	0	68	29	24	0	5.10	0.61



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ สุนารี ต่อเฟิ่ง





ศุภณัฐ วิวาท

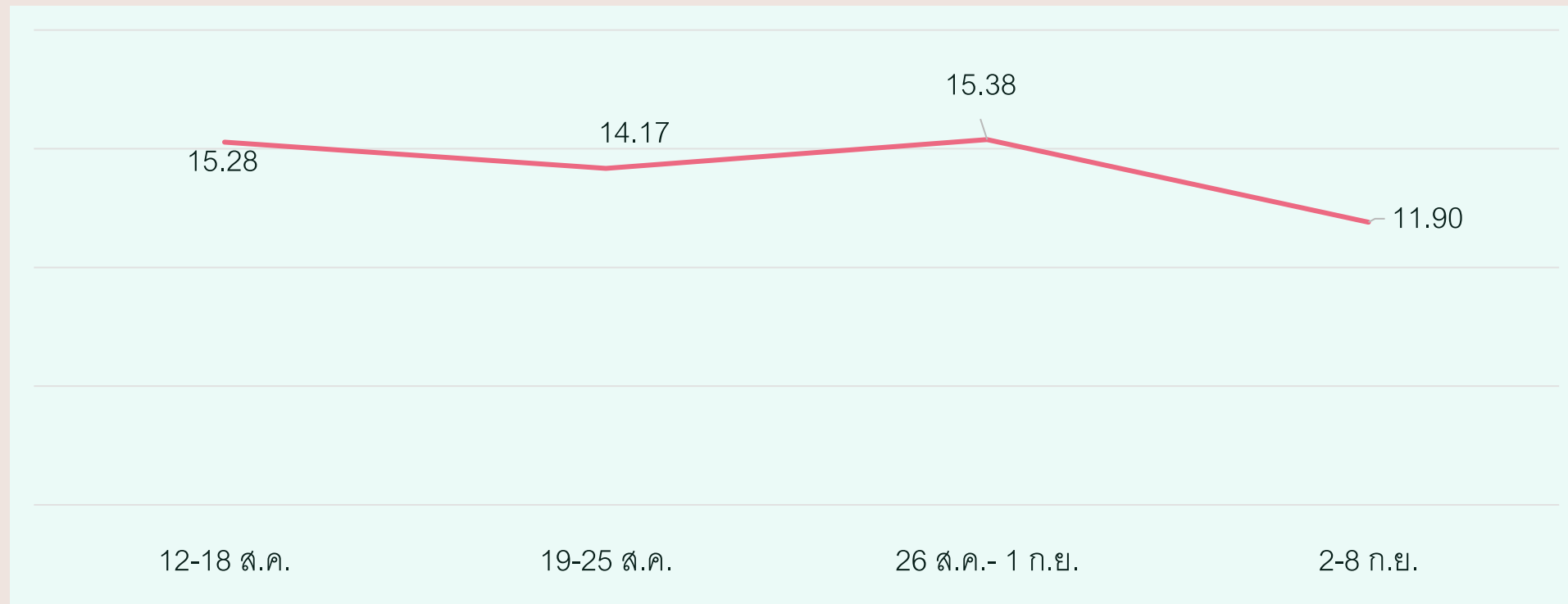
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	2:30:18	17	17	0:02:12	0:03:02	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	36:40:27	324	57	80.75	0:00:00	0:00:44	0:00:44	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
126	15	12	24	0	1	54	19	1	0	11.90	1.15



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ ศุภณัฐภูมิ วิเวก

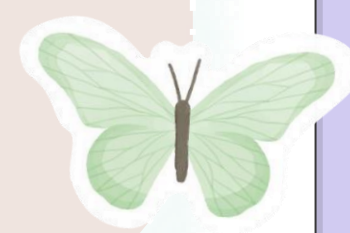
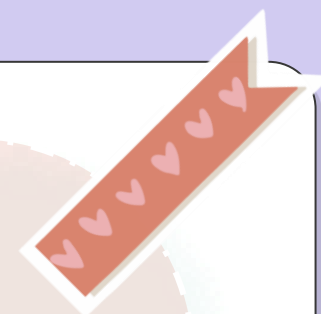


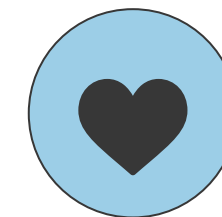
12-18 ส.ค.

19-25 ส.ค.

26 ส.ค.- 1 ก.ย.

2-8 ก.ย.





อรอนงค์ เย็นประโคน

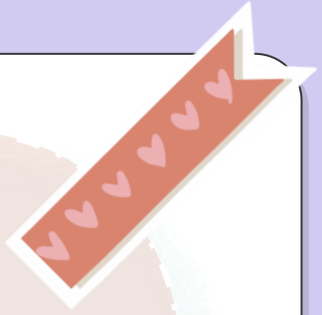
Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason Not Set	Restroom	รวม				
Inbound	15:34:24	28	12	0:04:27	0:05:15	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	กะดึก	0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	40:39:37	151	24	81.31	0:00:00	0:01:16	0:01:19	-	

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
92	11	8	2	0	0	52	16	3	6	11.96	0.84



กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ของ อรอนงค์ เย็นประโคน



Coaching คะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า **70%** ประจำสัปดาห์ **2-8** ก.ย. **2567**

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