

# Performance Skill Help Desk

Under CH. ๓๓๓๓๓๓๓๓

6-12 January 2025



# Our Team



จันทรีทิมา กำดั่งคดี



วันดี กาญจนวัฒน์กิจ



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



ณัฐติษา นาดอน



ศศิญา พิธรรมานูวัตร



มนัสชนก แพร์สำราญ



จุฬามณี พรมรังษี



สุदारัตน์ สว่างแจ้ง



วลัยเมธา ศุภรัชกุล



ปรีชญญา แยมโคกสูง

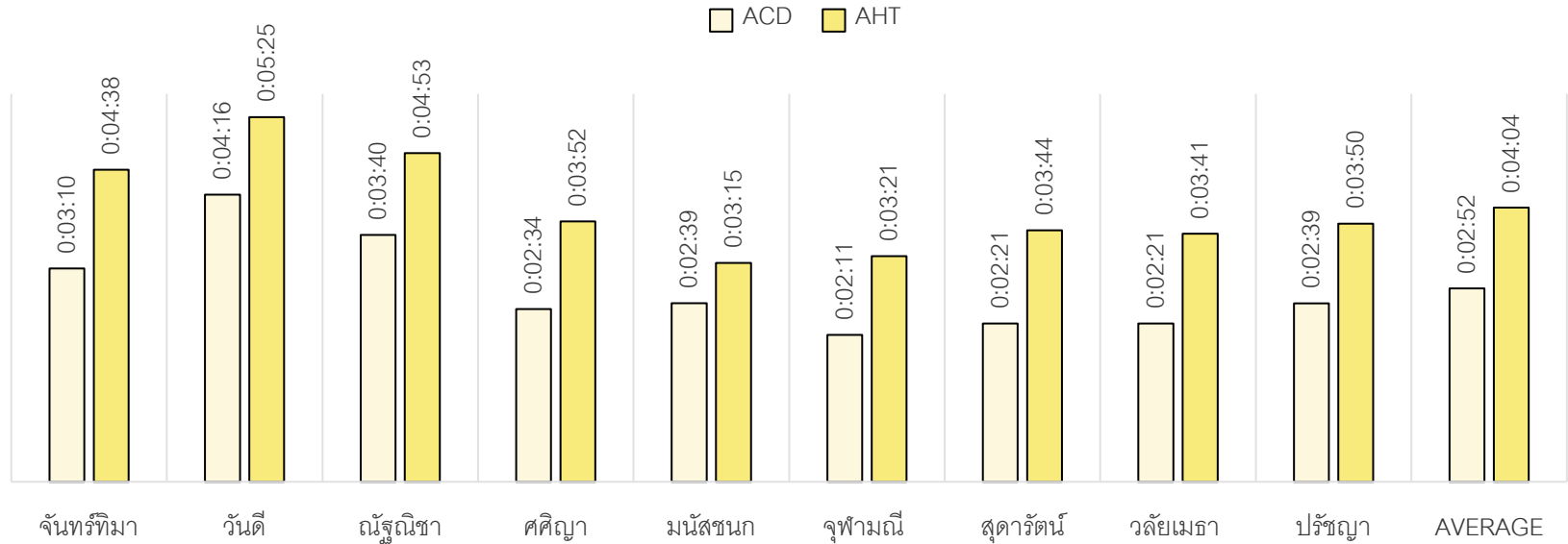
# Monitor 📊

ลำดับสาย	จันทร์ทิมา	วันดี	ณัฐนิชา	ศศิญา	มนัสชนก	จุฬามณี	สุดารัตน์	วลัยเมธา	ปรัชญา	AVERAGE TEAM
1	81.00	82.00	82.00	80.00	81.00	82.00	82.00	71.00	76.00	79.97
2	80.00	84.00	81.25	82.00	83.00	76.00	83.25	78.00	75.50	
3	80.00	83.82	83.00	83.00	81.25	81.25	83.00	77.75	80.00	
4	80.00	83.00	80.00	80.00	78.00	72.26	82.00	80.00	76.75	
5	80.00	82.00	81.00	75.00	82.00	80.00	81.00	75.00	76.00	
6		85.00								
7										
8										
9										
10										
11										
12										
AVERAGE	80.20	83.30	81.45	80.00	81.05	78.30	82.25	76.35	76.85	

# Performance Skill Help Desk Inbound

Agent	Logon Duration (Minute)	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							NotSet						
จันทร์ทิมา กำลังคลี่	4:59:53	34	34	0:03:10	0:04:38	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-		0	0
วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	3:12:39	20	20	0:04:16	0:05:25	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-		0	0
ณัฐนิชา นาดอน	4:01:59	27	27	0:03:40	0:04:53	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-		0	0
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	7:33:56	53	46	0:02:34	0:03:52	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-		0	0
มนัสชนก แพ้วสำราญ	19:29:38	30	10	0:02:39	0:03:15	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	กะดึก	0	0
จุฬามณี พรหมรังษี	19:23:24	37	12	0:02:11	0:03:21	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	กะดึก	0	0
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	9:02:30	35	25	0:02:21	0:03:44	0:00:00	0:00:17	0:00:00	0:00:17	-		0	0
วลัยเมธา ศุภรัชกุล	6:18:00	45	45	0:02:21	0:03:41	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-		0	0
ปรัชญา แยมโคกสูง	2:32:42	17	17	0:02:39	0:03:50	0:00:00	0:00:09	0:01:27	0:01:36	-		0	0
<b>AVERAGE</b>	<b>76:34:41</b>	<b>298</b>	<b>26</b>	<b>0:02:52</b>	<b>0:04:04</b>	<b>0:00:00</b>	<b>0:01:20</b>	<b>0:01:27</b>	<b>0:02:47</b>			<b>0</b>	<b>0</b>

# ACD/AHT Skill Inbound



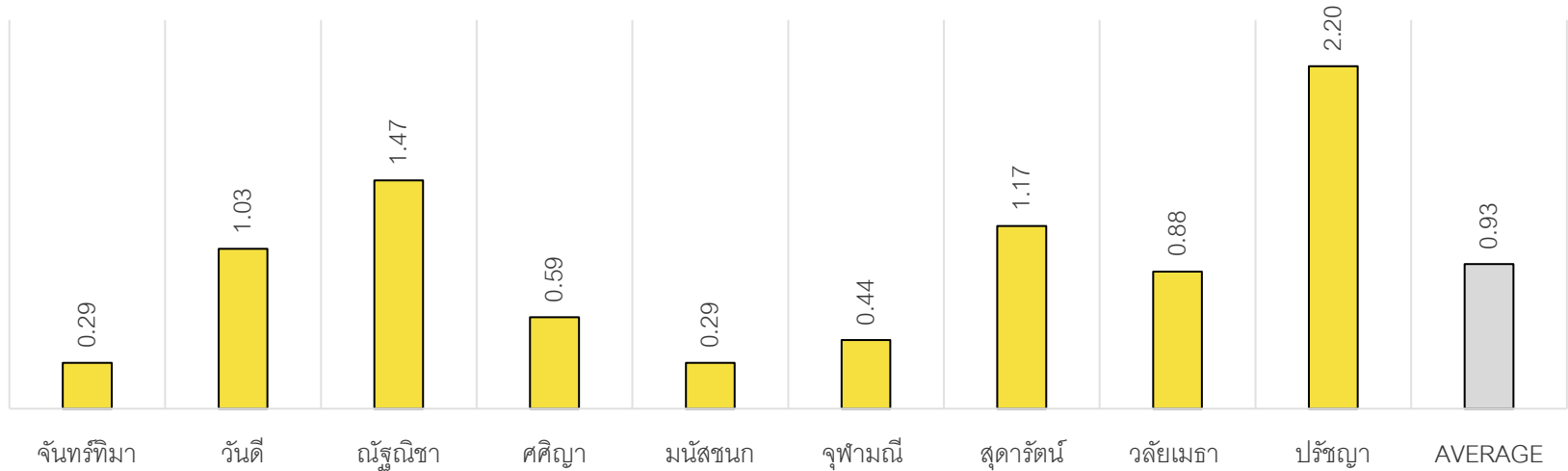
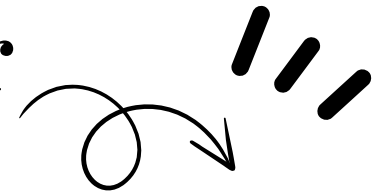
# Performance Skill Help Desk Outbound

Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Remark
จันทร์ทิมา กำลังคิด	14:29:53	84	38	80.20	0:00:00	0:01:12	0:01:19	-	
วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	31:33:46	201	41	83.30	0:00:00	0:01:44	0:01:45	-	
ณัฐณิชา นาคอน	22:15:43	149	44	81.45	0:00:00	0:01:43	0:01:47	-	
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	34:11:04	203	39	80.00	0:00:00	0:01:08	0:01:10	-	
มนัสชนก แพ้วสำราญ	22:22:57	37	11	81.05	0:00:00	0:01:41	0:01:42	-	
จุฬามณี พรมรังษี	21:47:21	38	11	78.30	0:00:00	0:01:15	0:01:16	-	
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	37:13:41	248	43	82.25	0:00:00	0:00:35	0:00:38	-	
วลัยเมธา ศุภรัชกุล	32:53:26	105	21	76.35	0:00:00	0:01:24	0:01:30	-	
ปรัชญา แยมโคกสูง	37:23:23	149	26	76.85	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	
AVERAGE	254:11:14	1214	36	79.97	0:00:00	0:01:21	0:01:24		

# ผลปฏิบัติงาน Agent

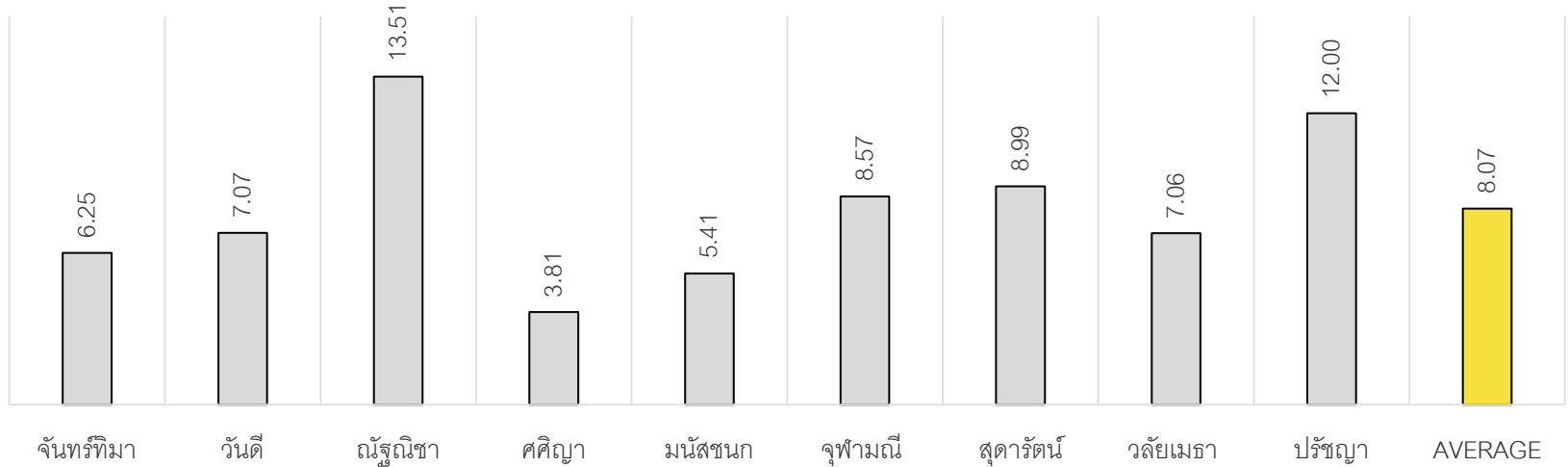
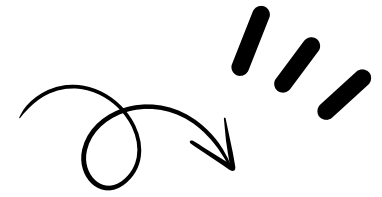
ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
			แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อ ลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
จันทร์ทิมา กำลังคลี	32	2	5	0	0	0	20	1	4	0	6.25	0.29
วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	99	7	12	17	0	1	37	11	14	0	7.07	1.03
ณัฐณิชา นาคอน	74	10	7	11	0	0	30	7	9	0	13.51	1.47
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	105	4	14	13	1	1	65	7	0	1	3.81	0.59
มนัสชนก แพร่สำราญ	37	2	1	5	1	1	17	7	3	18	5.41	0.29
จุฬามณี พรหมรังษี	35	3	4	4	1	1	15	4	3	15	8.57	0.44
สุดารัตน์ สว่างแจ่ม	89	8	2	16	1	4	39	17	2	0	8.99	1.17
วลัยเมธา ศุภรัษฎกุล	85	6	11	9	0	2	47	10	0	0	7.06	0.88
ปรีชาญา แยมโคกสูง	125	15	9	0	0	2	81	12	6	3	12.00	2.20
<b>รวม</b>	<b>681</b>	<b>57</b>	<b>65</b>	<b>75</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>351</b>	<b>76</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>8.07</b>	<b>0.93</b>

# เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ Under





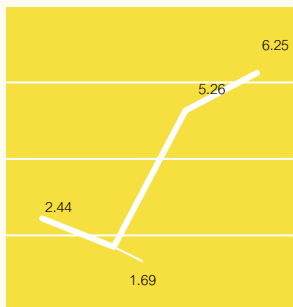
# เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ บุคคล



# จันทร์ทิมา กำลังคลี



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
Inbound	4:59:53	34	34	0:03:10	0:04:38	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-		0	0

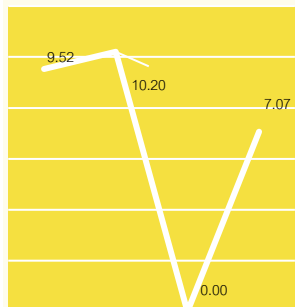
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	14:29:53	84	38	80.20	0:00:00	0:01:12	0:01:19	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
32	2	5	0	0	0	20	1	4	0	6.25	0.29

# วันดี กาญจนวัฒน์กิจ



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
Inbound	3:12:39	20	20	0:04:16	0:05:25	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-		0	0

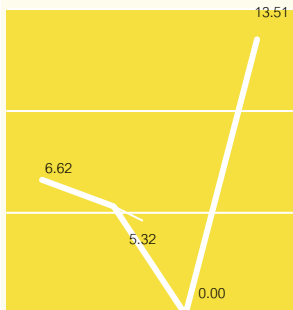
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	31:33:46	201	41	83.30	0:00:00	0:01:44	0:01:45	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
99	7	12	17	0	1	37	11	14	0	7.07	1.03

# ณัฐนิชา นาดอน



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other			Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning	
						Meeting	Reason Not Set	Restroom					รวม
Inbound	4:01:59	27	27	0:03:40	0:04:53	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	0	0	

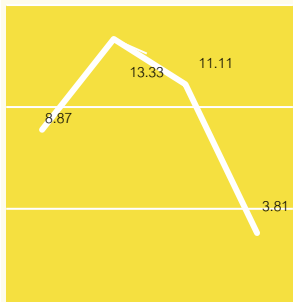
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	22:15:43	149	44	81.45	0:00:00	0:01:43	0:01:47	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
74	10	7	11	0	0	30	7	9	0	13.51	1.47

# ศศิญา พิธรรมานุวัตร



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
Inbound	7:33:56	53	46	0:02:34	0:03:52	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-		0	0

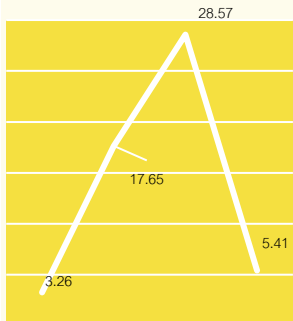
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	34:11:04	203	39	80.00	0:00:00	0:01:08	0:01:10	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
105	4	14	13	1	1	65	7	0	1	3.81	0.59

# มนัสชนก แพร่สำราญ



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other			Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning	
						Meeting	Reason Not Set	Restroom					รวม
Inbound	19:29:38	30	10	0:02:39	0:03:15	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	กะดึก	0	0

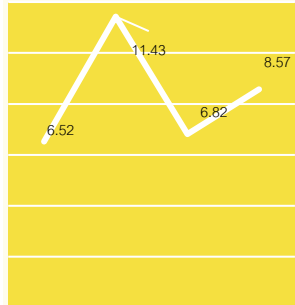
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	22:22:57	37	11	81.05	0:00:00	0:01:41	0:01:42	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
37	2	1	5	1	1	17	7	3	18	5.41	0.29

# จุฬามณี พรมรังษี



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other			Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning	
						Meeting	Reason Not Set	Restroom					รวม
Inbound	19:23:24	37	12	0:02:11	0:03:21	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	กะตึก	0	0

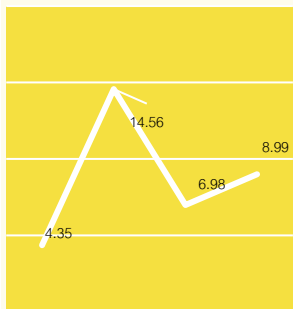
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	21:47:21	38	11	78.30	0:00:00	0:01:15	0:01:16	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
35	3	4	4	1	1	15	4	3	15	8.57	0.44

# สุดารัตน์ สว่างแจ้ง



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
Inbound	9:02:30	35	25	0:02:21	0:03:44	0:00:00	0:00:17	0:00:00	0:00:17	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	37:13:41	248	43	82.25	0:00:00	0:00:35	0:00:38	-	

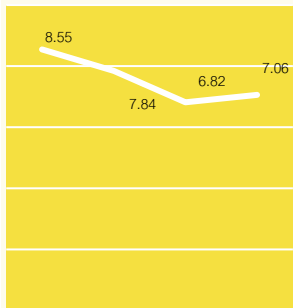
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
89	8	2	16	1	4	39	17	2	0	8.99	1.17



# วลัยเมธา ศุภรัชกุล



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other			Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning	
						Meeting	Reason Not Set	Restroom					รวม
Inbound	6:18:00	45	45	0:02:21	0:03:41	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	0	0	

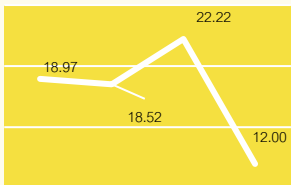
Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	32:53:26	105	21	76.35	0:00:00	0:01:24	0:01:30	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
85	6	11	9	0	2	47	10	0	0	7.06	0.88

# ปรัชญา แยมโคกสูง



กราฟเปอร์เซ็นต์แก้ไขได้



16-22 ธ.ค. 23-29 ธ.ค. 30 ธ.ค.-5 ม.ค. 6-12 ม.ค.

Skill	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD	AHT	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark	Compliment	Warning
						Meeting	Reason	Restroom	รวม				
							Not Set						
Inbound	2:32:42	17	17	0:02:39	0:03:50	0:00:00	0:00:09	0:01:27	0:01:36	-		0	0

Skill	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom	ACD	AHT	Login Late (นาที)	Remark
Outbound	37:23:23	149	26	76.85	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	

รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
		แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดคั่งชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก			
125	15	9	0	0	2	81	12	6	3	12.00	2.20

# Coaching คะแนนมอนิเตอร์ ต่ำกว่า 70% ประจำสัปดาห์ 6-12 ม.ค. 2568

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