



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน
SKILL HELP DESK
UNDER CHIEF วิริยะ เจริญศิริ

วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

UNDER SUP. เดโช ทับจันทร์



TEAM HELP DESK UNDER CHIEF VIRIYA



วิริยะ เจริญศิริ



อภิญา ชูเข้ม



ศศิญา พิธรรมานูวัต



ปรัชญา แยมโคกง



จันทร์ทิมา กำลังคลี



สุตารัตน์ สว่างแจ้จ



ปวิศา เสือสกุล



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	%แก้ไขได้ (บุคคล)	%แก้ไขได้ (Under)
1	อภิญญา ชูเข้ม	124	6	17	0	1	1	83	14	2	3	4.84	0.88
2	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	46	7	1	13	0	1	18	4	1	8	15.22	1.02
3	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	138	13	14	16	1	0	73	18	3	4	9.42	1.90
4	สุตารัตน์ สว่างแจ้ง	70	16	6	8	2	2	23	13	0	60	22.86	2.34
5	ปวีริศา เสือสกุล	148	13	17	35	0	1	54	22	6	0	8.78	1.90
6	อารักษา ทิมมณีฉาย	118	13	14	23	0	2	48	15	3	0	11.02	1.90
7	ปรีชญา แยมโคกสูง	40	15	5	0	0	1	7	11	1	12	37.50	2.19
รวม		684	83	74	95	4	8	306	97	16	87	15.66	1.73





Performance Help Desk In Bound



วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

Chief วิริยะ (Sup.เดโช)

Agent	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not Ready			
						Meeting	NO REASON	Restroom	รวม
อภิญญา ชูเข้ม	7:04:06	53	49	0:03:19	0:04:07	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ศศิญา พิธรรมานูวัตร	10:19:33	86	54	0:03:00	0:03:47	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	17:38:12	46	17	0:03:13	0:04:00	0:00:00	0:00:12	0:00:00	0:00:12
ปวีรศา เสือสกุล	5:57:15	51	51	0:03:08	0:03:57	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07
อาภัสรา ทิมมณีฉาย	5:00:32	36	36	0:02:48	0:03:38	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04
ปรัชญา แยมโคกสูง	9:01:16	26	19	0:03:47	0:04:33	0:00:00	0:00:48	0:00:00	0:00:48
AVERAGE	55:00:54	298	40	0:03:12	0:04:00	0:00:00	0:01:32	0:00:00	0:01:32



PERFORMANCE HELP DESK OUT BOUND



วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

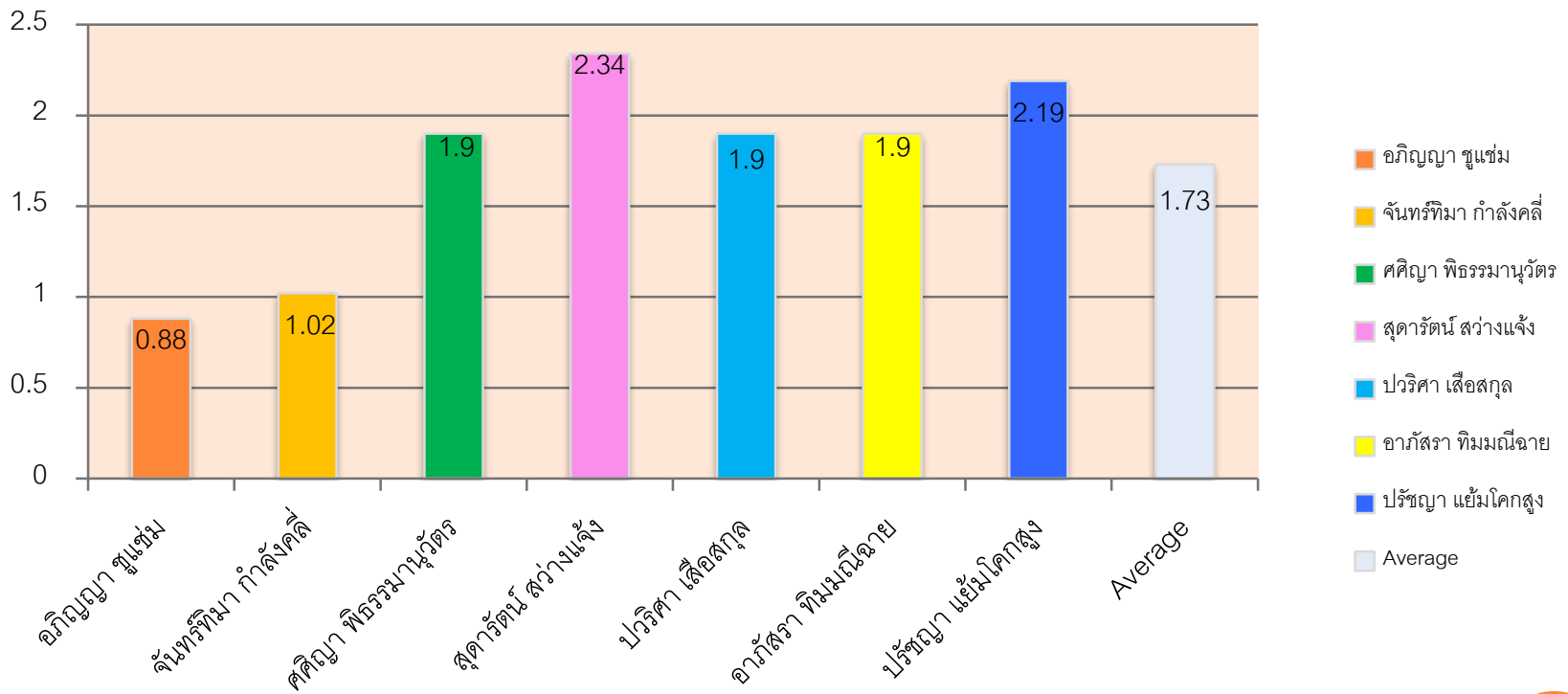
CHIEF วิริยะ (SUP.เดโช)

Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Compliment	Warning
อภิญญา ชูเข้ม	32:04:04	248	50	74.32	0:00:00	0:01:08	0:01:09	0	0
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	13:07:12	87	43	79.46	0:00:00	0:00:51	0:00:54	0	0
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	29:50:07	180	39	78.36	0:00:00	0:01:28	0:01:31	0	0
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	29:28:00	71	16	81.97	0:00:00	0:00:56	0:00:57	0	0
ปวีรศา เสือสกุล	33:05:13	313	61	78.86	0:00:00	0:00:59	0:01:01	0	0
อารักสา ทิมมณีฉาย	35:14:31	224	41	80.27	0:00:00	0:01:12	0:01:14	0	0
ปรัชญา แยมโคกสูง	24:07:50	51	14	76.01	0:00:00	0:01:27	0:01:31	0	0
AVERAGE	196:56:57	1174	38	78.46	0:00:00	0:01:09	0:01:11	0	0

% แก้ไขได้ (UNDER) HELP DESK

วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

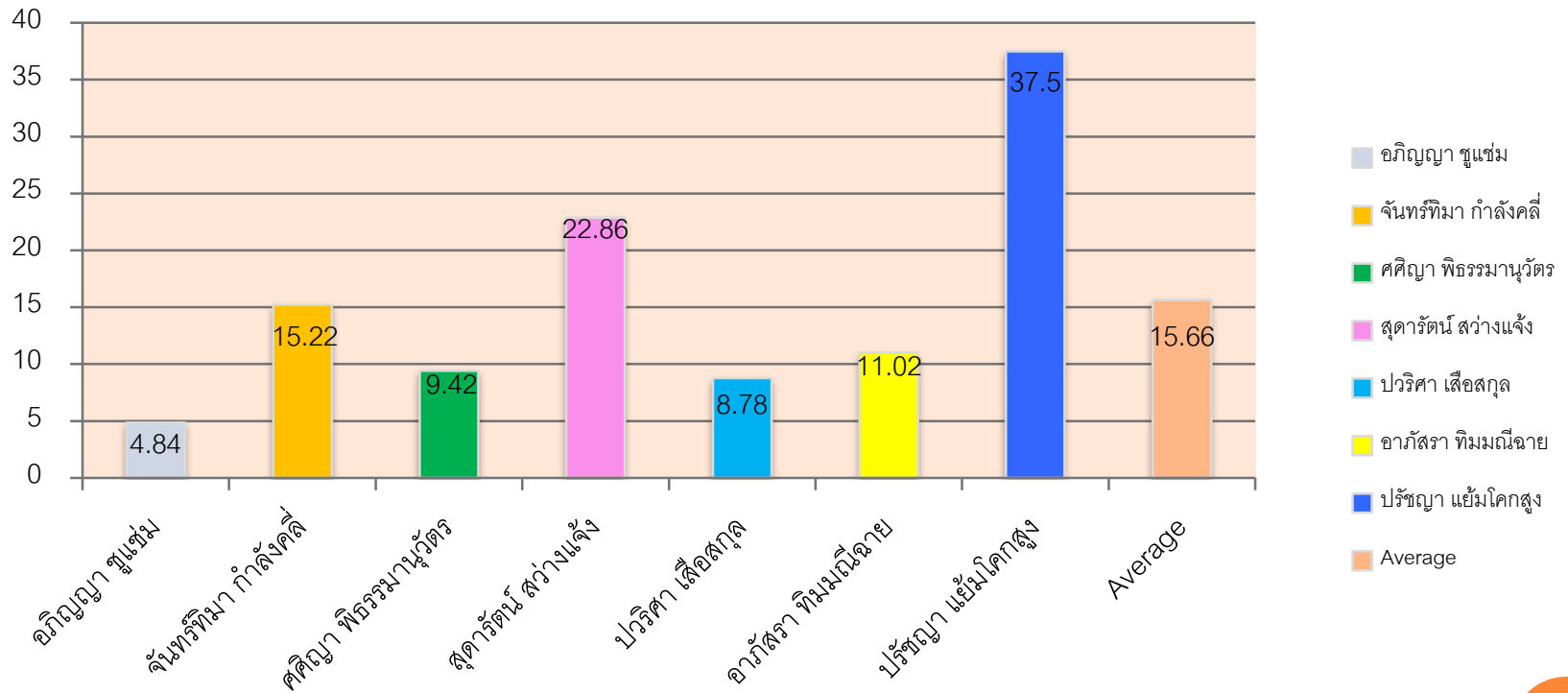
% แก้ไขได้ (Under)



% แก้ไขได้ (บุคคล) HELP DESK

วันที่ 16 – 22 กันยายน 2567

% แก้ไขได้ (บุคคล)





อภิญา ชุเข้ม



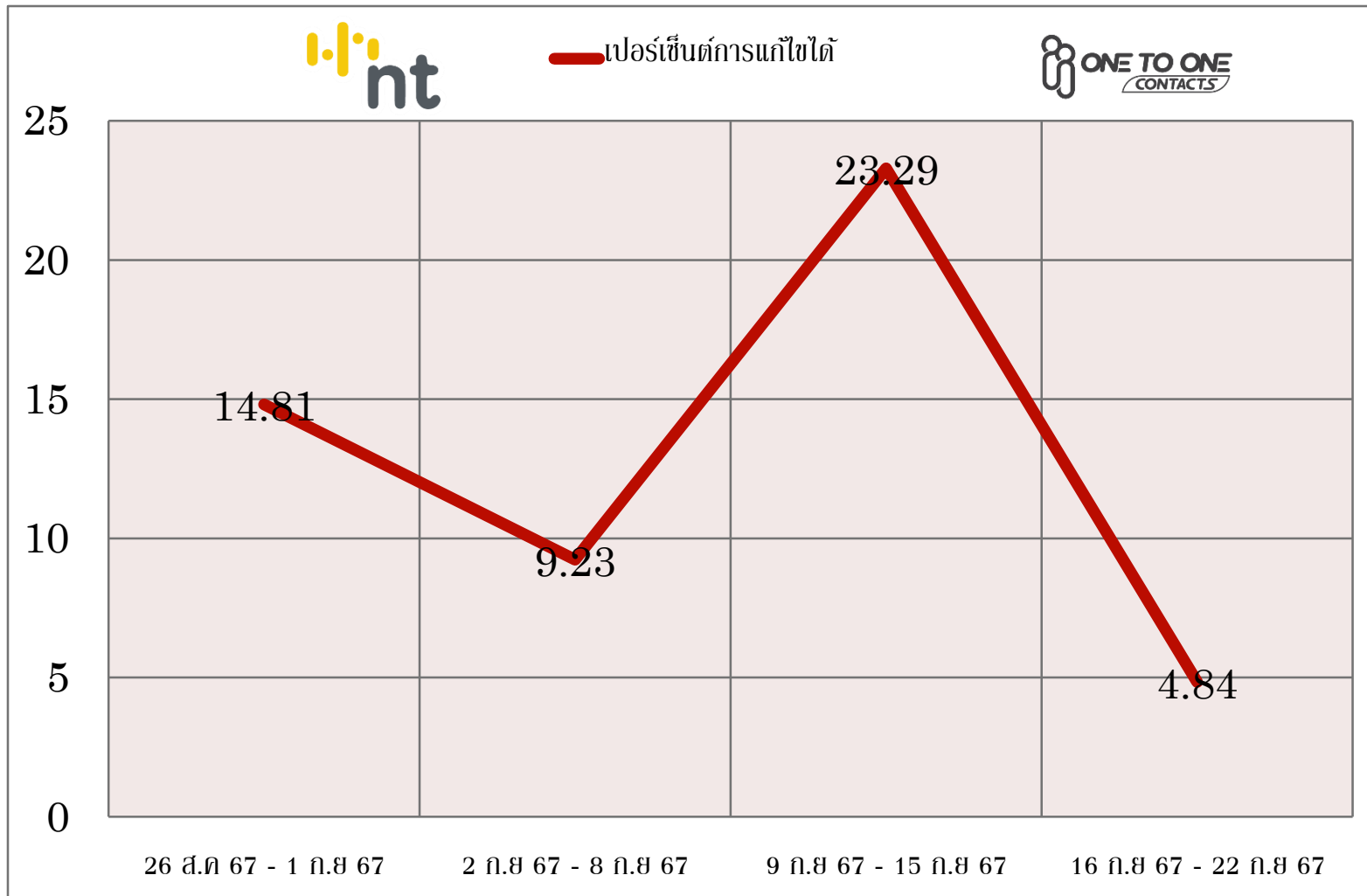
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
7:04:06	53	49	0:03:19	0:04:07	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	รับสาย 1 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
32:04:04	248	50	74.32	0:00:00	0:01:08	0:01:09	-	0	0	โทรออก 4 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
124	6	17	0	1	1	83	14	2	3	4.84	0.88

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อภิญญา ชูเข้ม





จันทร์ทิมา กำลังคลี



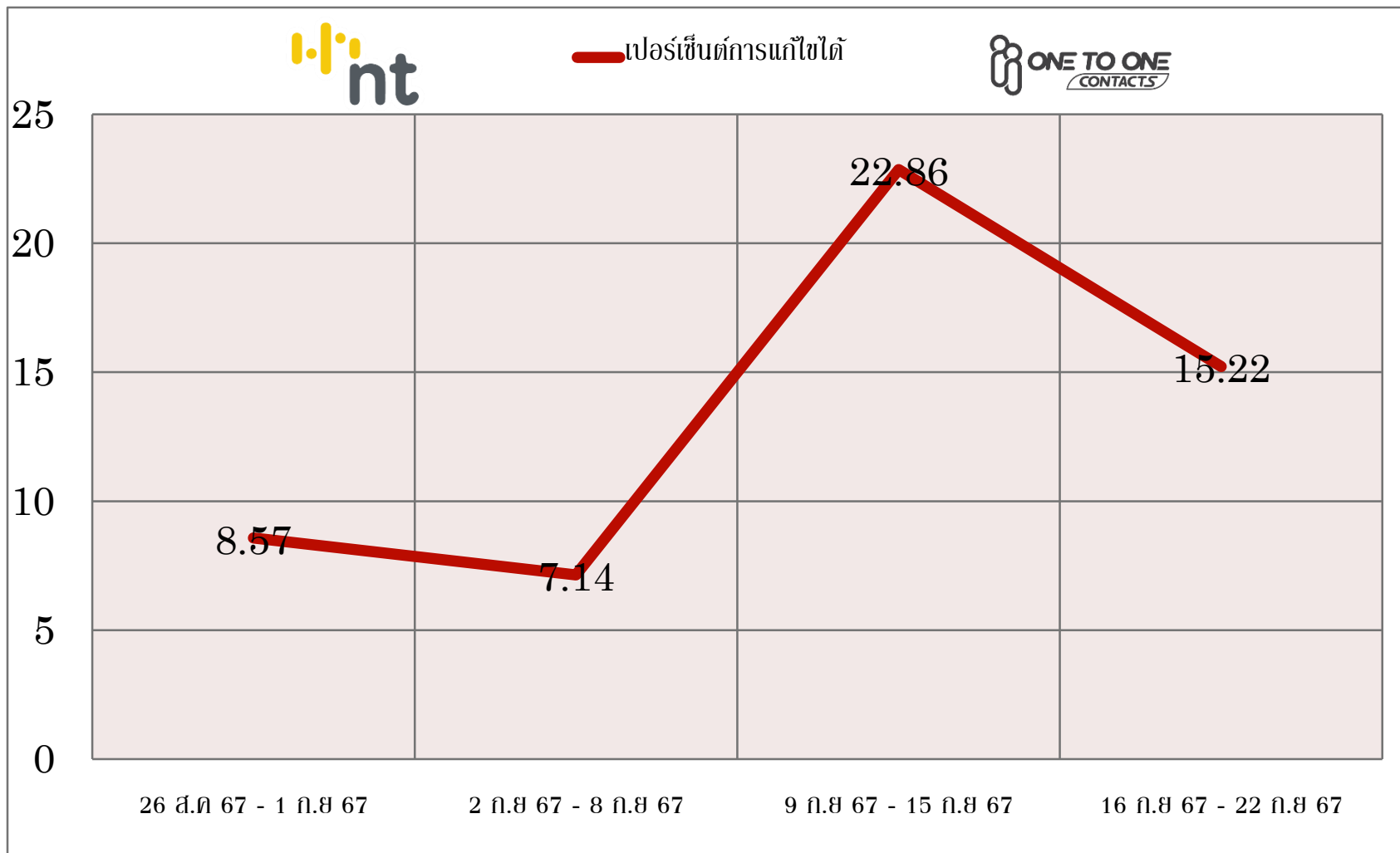
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	ใช้สิทธิ์ลาพักร้อน 1 วัน, จ้างนร.2 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
13:07:12	87	43	79.46	0:00:00	0:00:51	0:00:54	-	0	0	โทรออก 1 วัน, ลาป่วย 1 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
46	7	1	13	0	1	18	4	1	8	15.22	1.02

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข จันทรทิมา กำลังคิด





ศศิญา พิธรรมานุวัตน์



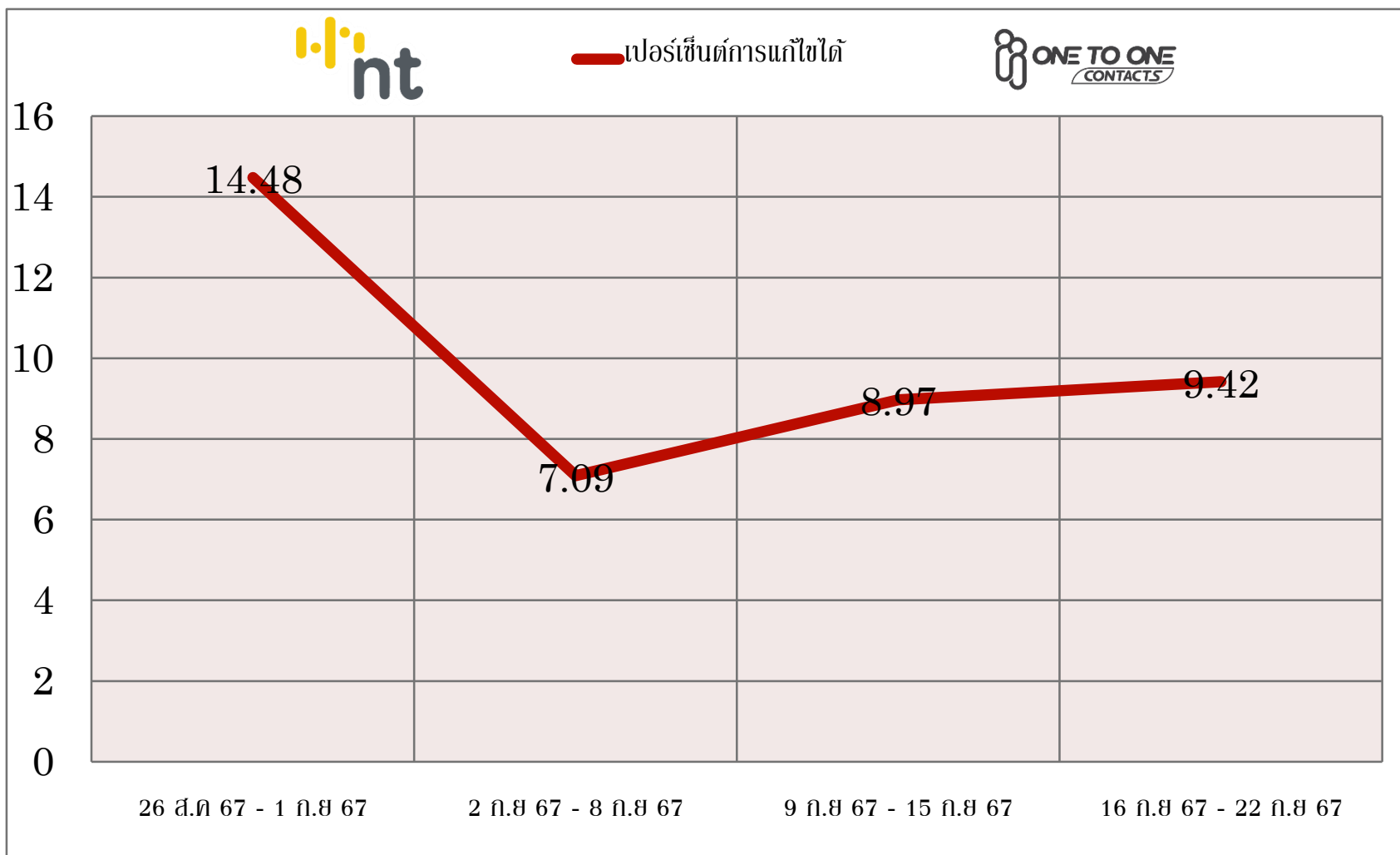
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
10:19:33	86	54	0:03:00	0:03:47	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	รับสาย 2 วัน, ว่างนร. 1 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
29:50:07	180	39	78.36	0:00:00	0:01:28	0:01:31	-	0	0	โทรออก 3 วัน, ทำ OT OB	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
138	13	14	16	1	0	73	18	3	4	9.42	1.90

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ศติญา พิธรรมานุวัตร





สุดารัตน์ สว่างแจ้ง



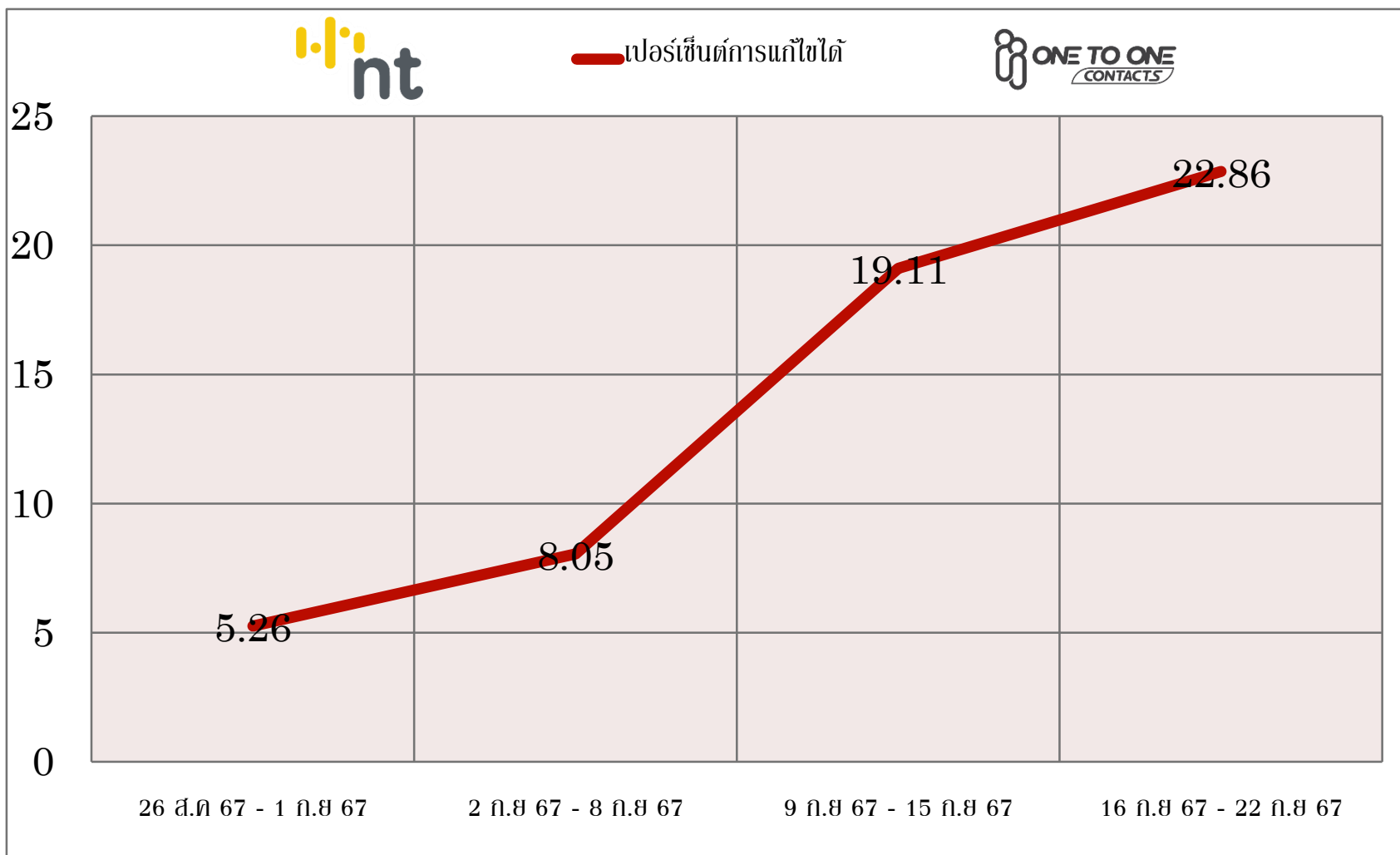
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
17:38:12	46	17	0:03:13	0:04:00	0:00:00	0:00:12	0:00:00	0:00:12	-	รับสาย 3 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
29:28:00	71	16	81.97	0:00:00	0:00:56	0:00:57	-	0	0	โทรออก 3 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
70	16	6	8	2	2	23	13	0	60	22.86	2.34

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุดารัตน์ สว่างแจ้ง





ปวีศา เสือสกุล



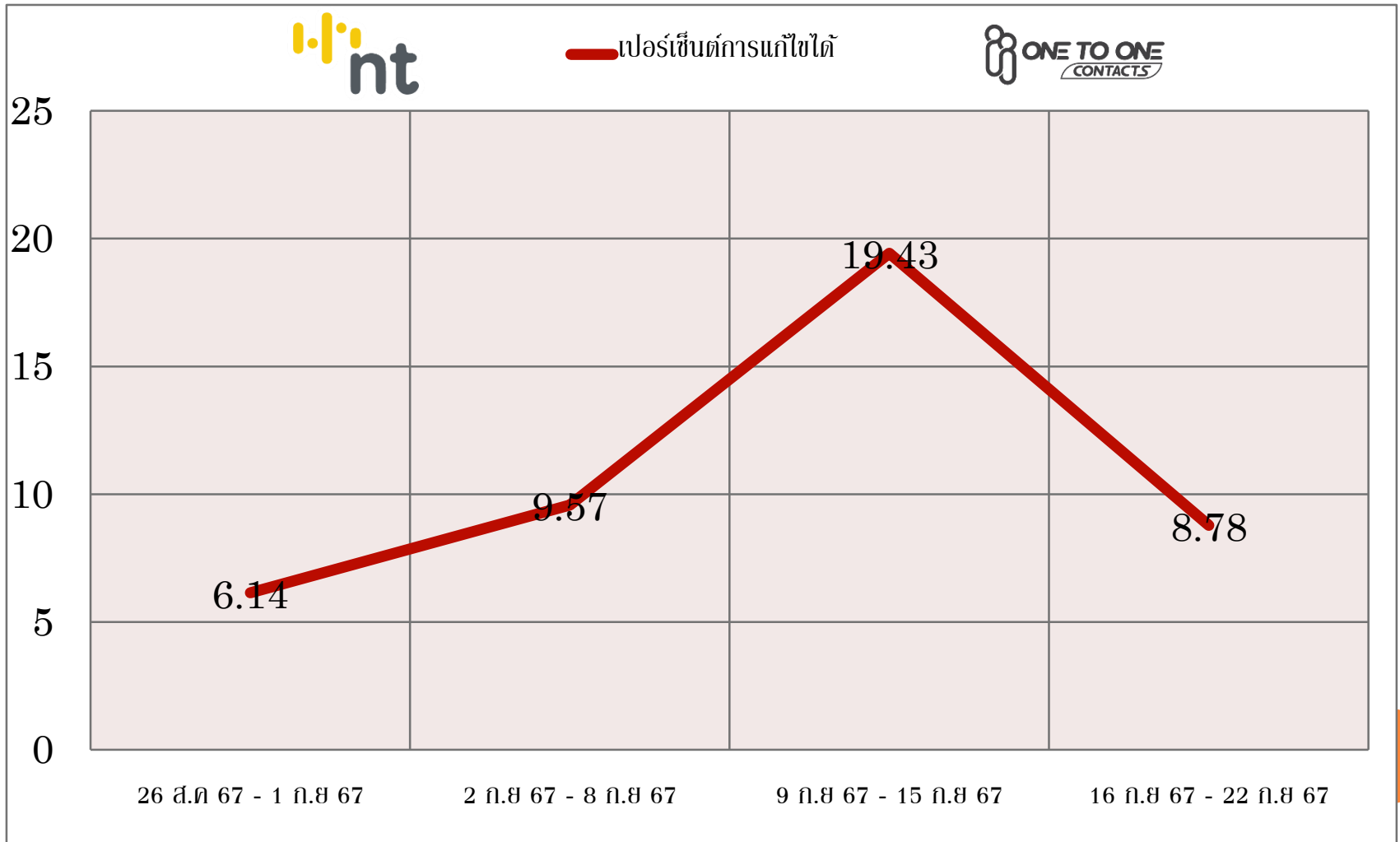
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
5:57:15	51	51	0:03:08	0:03:57	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	รับสาย 1 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
33:05:13	313	61	78.86	0:00:00	0:00:59	0:01:01	-	0	0	โทรออก 4 วัน, Recheck 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
148	13	17	35	0	1	54	22	6	0	8.78	1.90

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ปวริศา เสือสกุล





อาภัสรา ทิมมณีฉาย



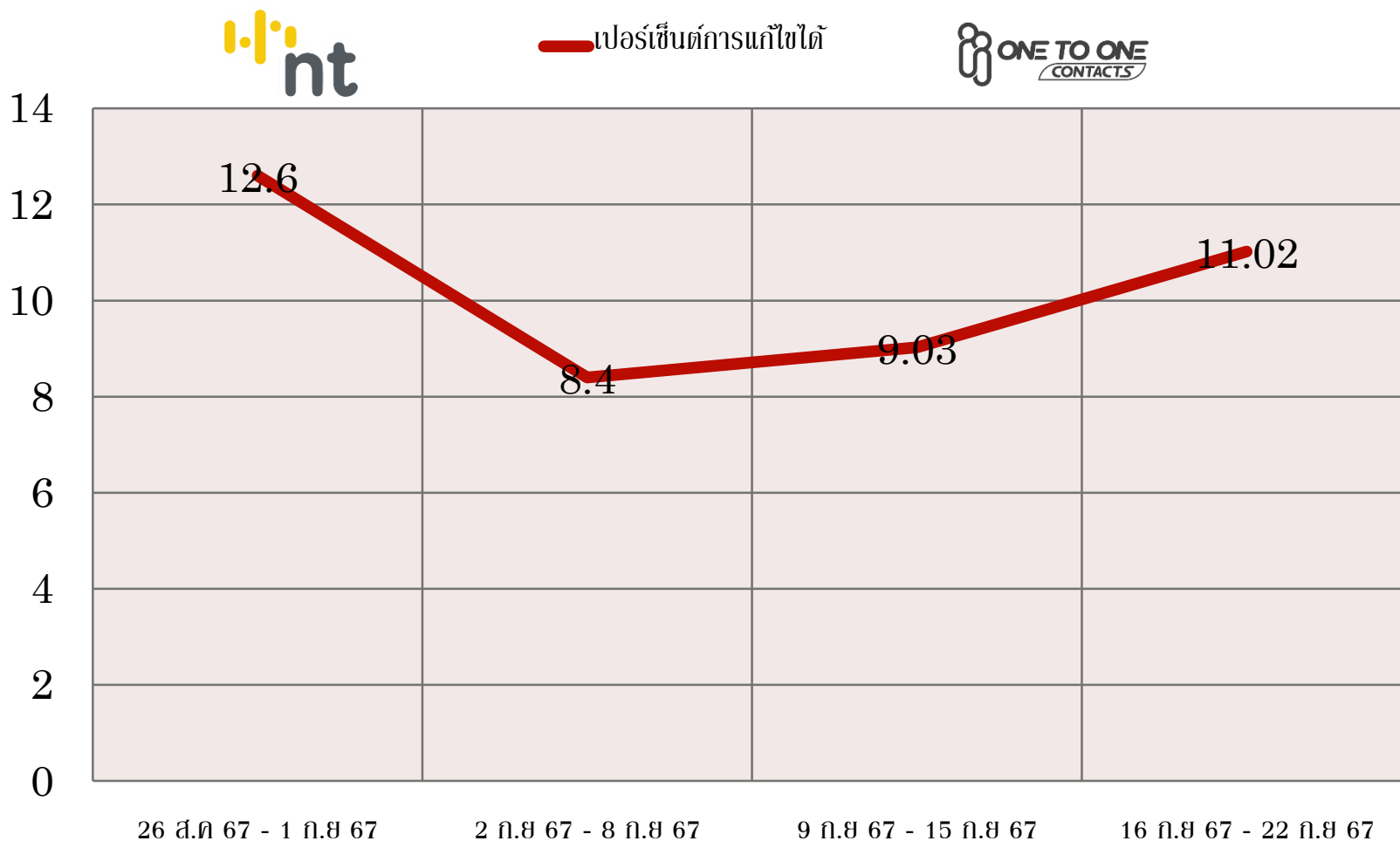
HD

Logon Duration--	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
5:00:32	36	36	0:02:48	0:03:38	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-	รับสาย 1 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
35:14:31	224	41	80.27	0:00:00	0:01:12	0:01:14	-	0	0	โทรออก 4 วัน, Recheck 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
118	13	14	23	0	2	48	15	3	0	11.02	1.90

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อภัสรา ทิมมณีฉาย





ปรัชญา แยมโคกสูง



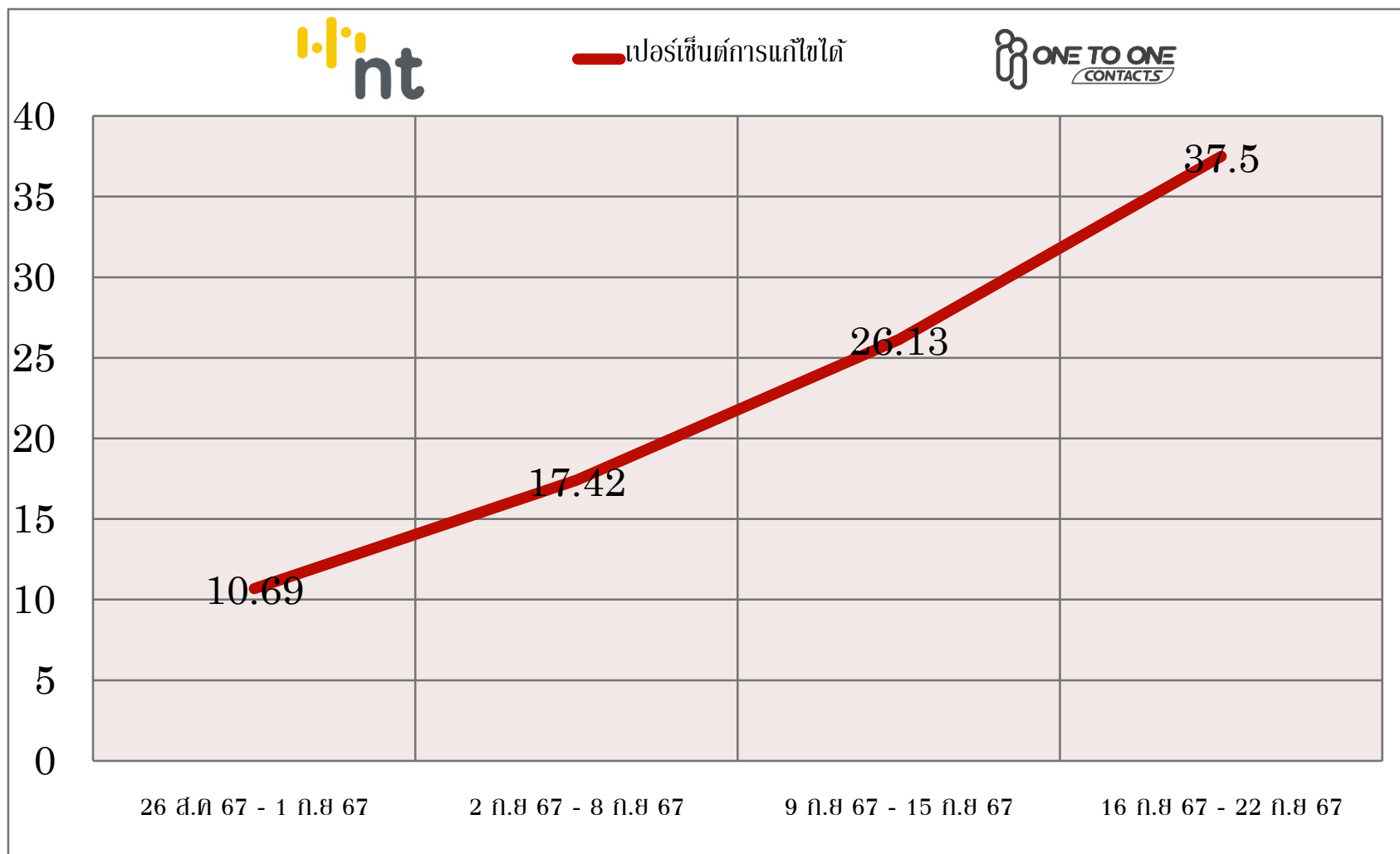
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
9:01:16	26	19	0:03:47	0:04:33	0:00:00	0:00:48	0:00:00	0:00:48	-	รับสาย 2 วัน

OB

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
24:07:50	51	14	76.01	0:00:00	0:01:27	0:01:31	-	0	0	โทรออก 4 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
40	15	5	0	0	1	7	11	1	12	37.50	2.19

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ปรัชญา แยมโคกสูง



Monitor ประจำเดือน กันยายน 2567 Update ถึงวันที่ 22

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	SKILL	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4	ครั้งที่5	ครั้งที่6	ครั้งที่7	ครั้งที่8	ครั้งที่9	ครั้งที่10	ครั้งที่11	ครั้งที่12	ครั้งที่13	ครั้งที่14	ครั้งที่15	ครั้งที่16	ครั้งที่17	รวม	เกรด
1	อภิญา ชูเข้ม	HD	75.00	76.00	74.00	71.50	75.00	72.75	76.00											74.32	C+
2	จันทร์ทิมา กำลังศิลป์	HD	81.25	80.00	82.00	75.00	82.00	82.00	74.00											79.46	B
3	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	HD	83.00	75.29	80.00	74.00	77.25	81.00	78.00											78.36	B
4	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	HD	83.00	82.00	78.75	82.00	82.00	84.00	82.00	82.00										81.97	B+
5	ปวีศา เสือสกุล	HD	83.00	80.00	75.00	76.00	83.00	80.00	75.00											78.86	B
6	อารัศรา ทิมมณีฉาย	HD	83.13	80.00	80.00	75.00	82.00	83.00	81.00	78.00										80.27	B+
7	ปรัชญา แยมโคกสูง	HD	77.00	79.43	76.00	73.00	77.00	75.13	75.50	75.00										76.01	B
AVERAGE																				78.46	B



**THANK
YOU**

