



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน
SKILL HELP DESK
UNDER CHIEF วิริยะ เจริญศิริ

วันที่ 2 – 8 กันยายน 2567

UNDER SUP. เดโช ทับจันทร์



TEAM HELP DESK UNDER CHIEF VIRIYA



วิริยะ เจริญศิริ



อภิญา ชูเข้ม



ศศิญา พิธรรมานูวัต



ปรัชญา แยมโคกสูง



จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่



สุตารัตน์ สว่างแจ้ง



ปวีรศา เสือสกุล



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



วันที่ 2 – 8 กันยายน 2567

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	%แก้ไขได้ (บุคคล)	%แก้ไขได้ (Under)
1	อภิญญา ชูแท้่ม	65	6	11	0	0	0	41	7	0	13	9.23	0.78
2	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	42	3	4	4	0	1	20	6	4	7	7.14	0.39
3	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	141	10	15	31	0	0	76	8	1	0	7.09	1.30
4	สุตารัตน์ สว่างแจ้ง	174	14	18	41	0	0	74	24	3	0	8.05	1.83
5	ปวีริศา เสือสกุล	94	9	17	21	0	1	39	7	0	0	9.57	1.17
6	อารักษา ทิมมณีฉาย	119	10	8	30	0	0	55	12	4	4	8.40	1.30
7	ปรีชญา แยมโคกสูง	132	23	6	0	0	2	72	18	11	0	17.42	3.00
รวม		767	75	79	127	0	4	377	82	23	24	9.56	1.40





Performance Help Desk In Bound



วันที่ 2 – 8 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	15:34:48	34	14	0:03:01	0:03:48	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	14:32:52	24	11	0:03:46	0:04:36	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	7:10:53	54	49	0:02:55	0:03:43	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	2:25:39	13	13	0:02:43	0:03:29	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13
ปวีรีศา เสือสกุล	11:04:26	72	42	0:02:53	0:03:41	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09
อาภัสรา ทิมมณีฉาย	2:53:06	23	23	0:02:33	0:03:21	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02
ปรัชญา แย้มโคกสูง	2:32:07	14	14	0:03:20	0:04:08	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13
AVERAGE	56:13:51	234	34	0:03:02	0:03:49	0:00:00	0:01:11	0:00:00	0:01:11



PERFORMANCE HELP DESK OUT BOUND



วันที่ 2 – 8 กันยายน 2567

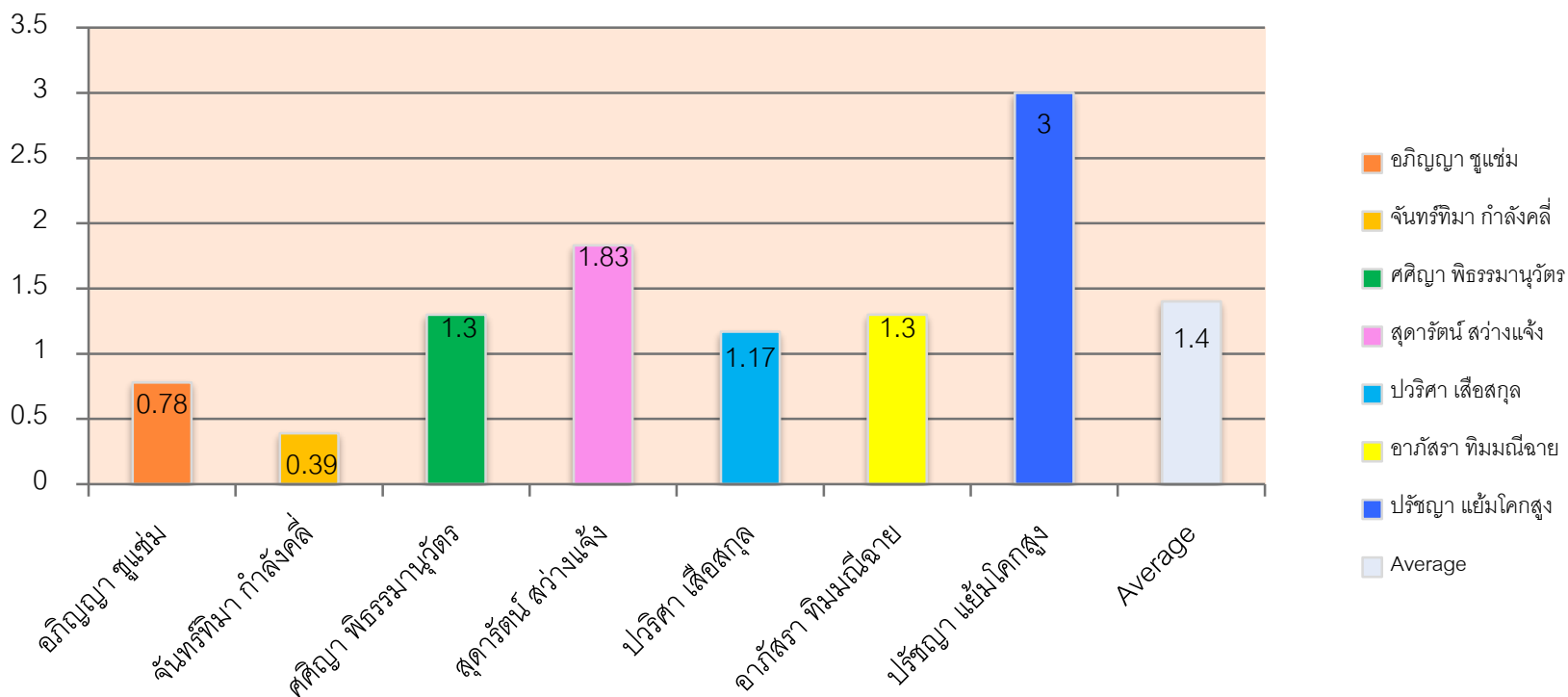
CHIEF วิริยะ (SUP.เดโช)

Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Compliment	Warning
อภิญญา ชูเข้ม	31:04:12	101	21	75.00	0:00:00	0:01:06	0:01:10	0	0
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	19:37:02	38	13	80.63	0:00:00	0:01:26	0:01:36	0	0
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	39:06:32	241	40	79.15	0:00:00	0:01:20	0:01:22	0	0
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	43:08:36	285	43	82.50	0:00:00	0:00:48	0:00:49	0	0
ปวีรศา เสือสกุล	28:01:21	281	65	81.50	0:00:00	0:00:58	0:01:00	0	0
อารักสา ทิมมณีฉาย	29:49:45	214	47	81.57	0:00:00	0:00:49	0:00:49	0	0
ปรัชญา แยมโคกสูง	30:06:50	212	46	77.00	0:00:00	0:01:34	0:01:37	0	0
AVERAGE	220:54:18	1372	39	79.62	0:00:00	0:01:09	0:01:12	0	0

% แก้ไขได้ (UNDER) HELP DESK

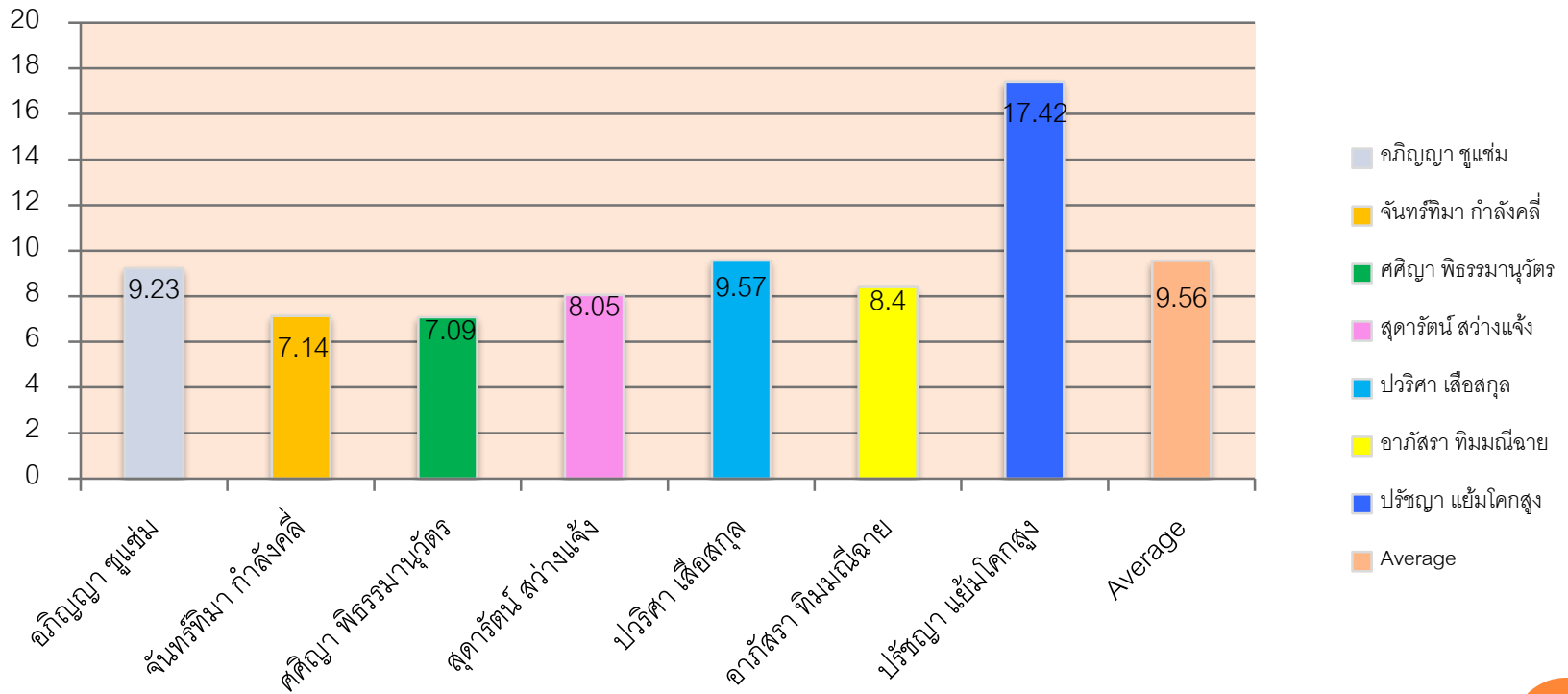
วันที่ 2 – 8 กันยายน 2567

% แก้ไขได้ (Under)



% แก้ไขได้ (บุคคล) HELP DESK วันที่ 2 – 8 กันยายน 2567

% แก้ไขได้ (บุคคล)





อภิญา ชูเข้ม



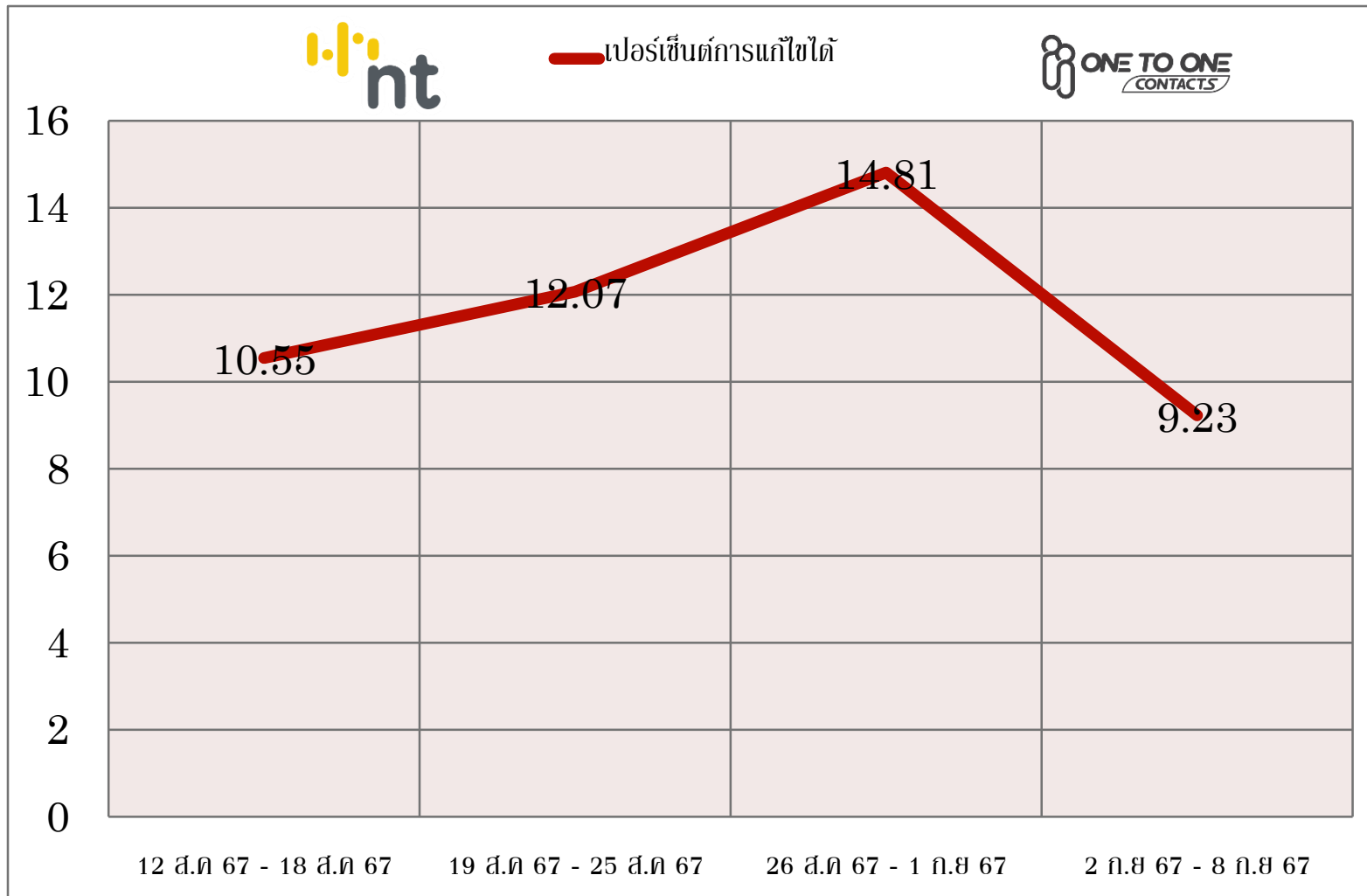
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
15:34:48	34	14	0:03:01	0:03:48	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	รับสาย 3 วัน,รับนร.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	
31:04:12	101	21	75.00	0:00:00	0:01:06	0:01:10	-	0	0	โทรออก 4 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
65	6	11	0	0	0	41	7	0	13	9.23	0.78

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อภิญญา ชูเข้ม





จันทร์ทิมา กำลังคลี



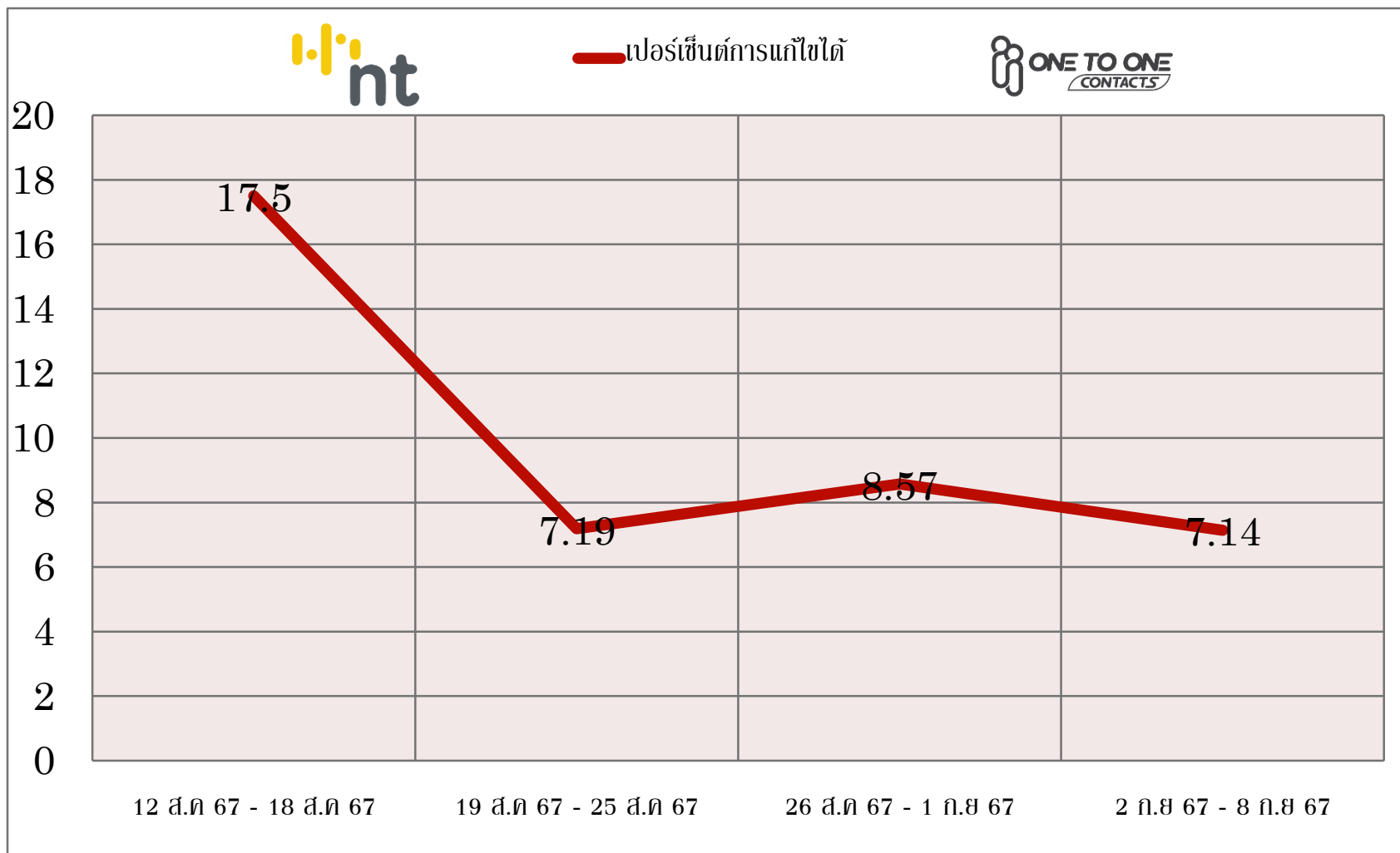
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
14:32:52	24	11	0:03:46	0:04:36	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14	-	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	
19:37:02	38	13	80.63	0:00:00	0:01:26	0:01:36	-	0	0	โทรออก 3 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
42	3	4	4	0	1	20	6	4	7	7.14	0.39

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข จันทรทิมา กำลังคิด





ศศิญา พิธรรมานุวัตน์



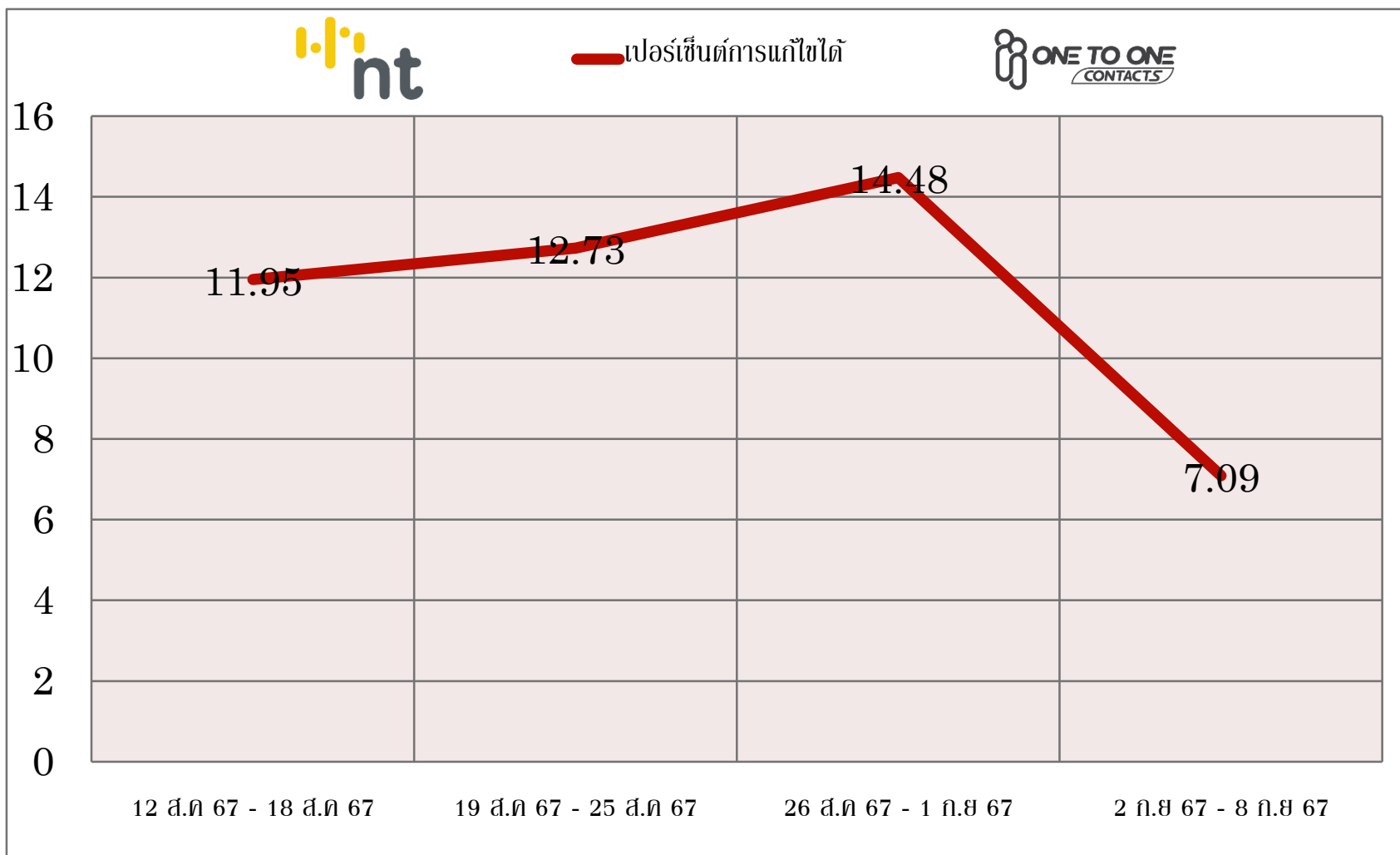
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
7:10:53	54	49	0:02:55	0:03:43	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	
39:06:32	241	40	79.15	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	0	0	โทรออก 4 วัน,ทำ OT OB Recheck – โทรออก 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
141	10	15	31	0	0	76	8	1	0	7.09	1.30

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ศติญา พิธรรมานุวัตร





สุดารัตน์ สว่างแจ้ง



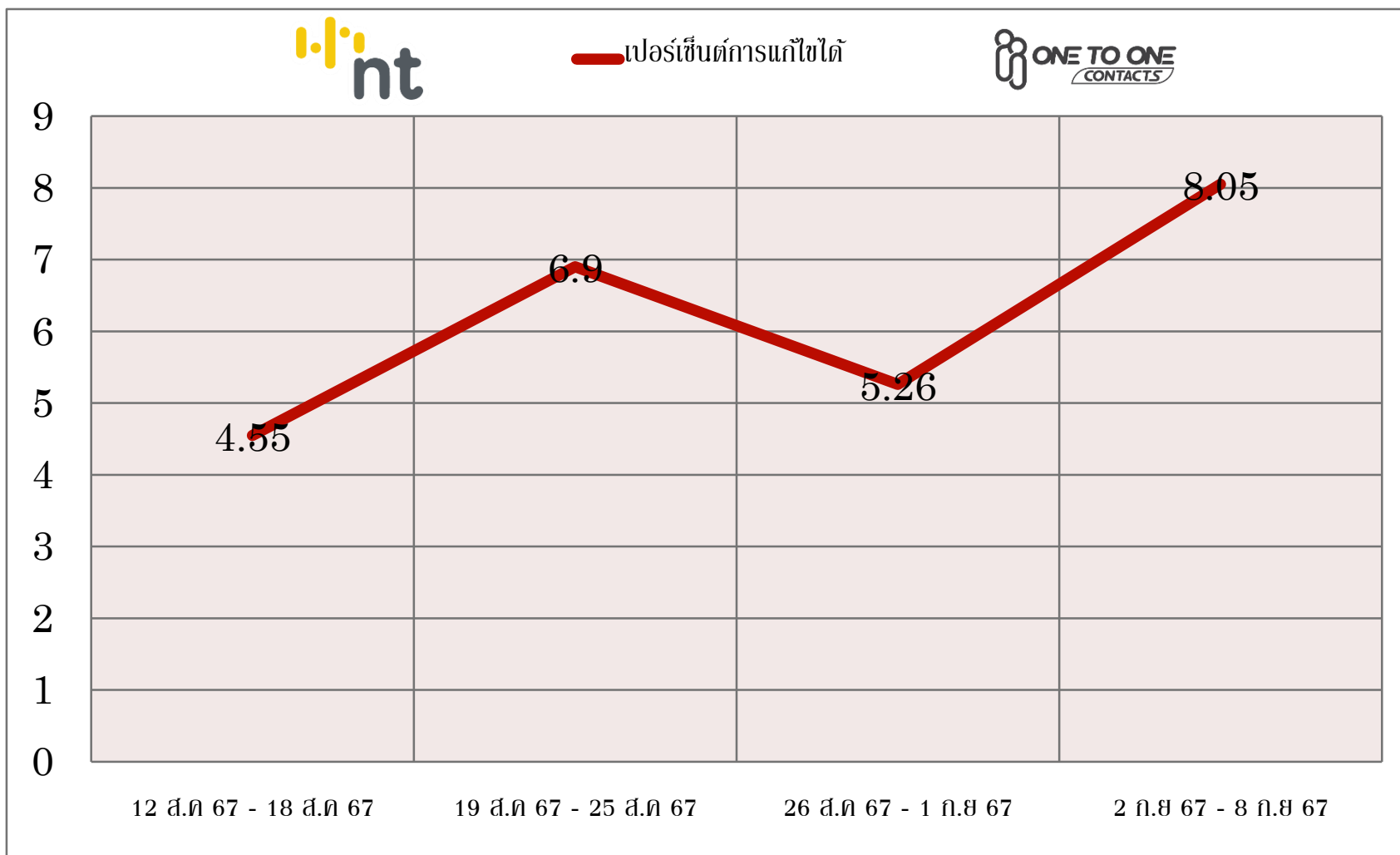
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:25:39	13	13	0:02:43	0:03:29	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	รับสาย 1 วัน, รับนร.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	
43:08:36	285	43	82.50	0:00:00	0:00:48	0:00:49	-	0	0	โทรออก 5 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
174	14	18	41	0	0	74	24	3	0	8.05	1.83

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุดารัตน์ สว่างแจ้ง





ปวีศา เลือสกุล



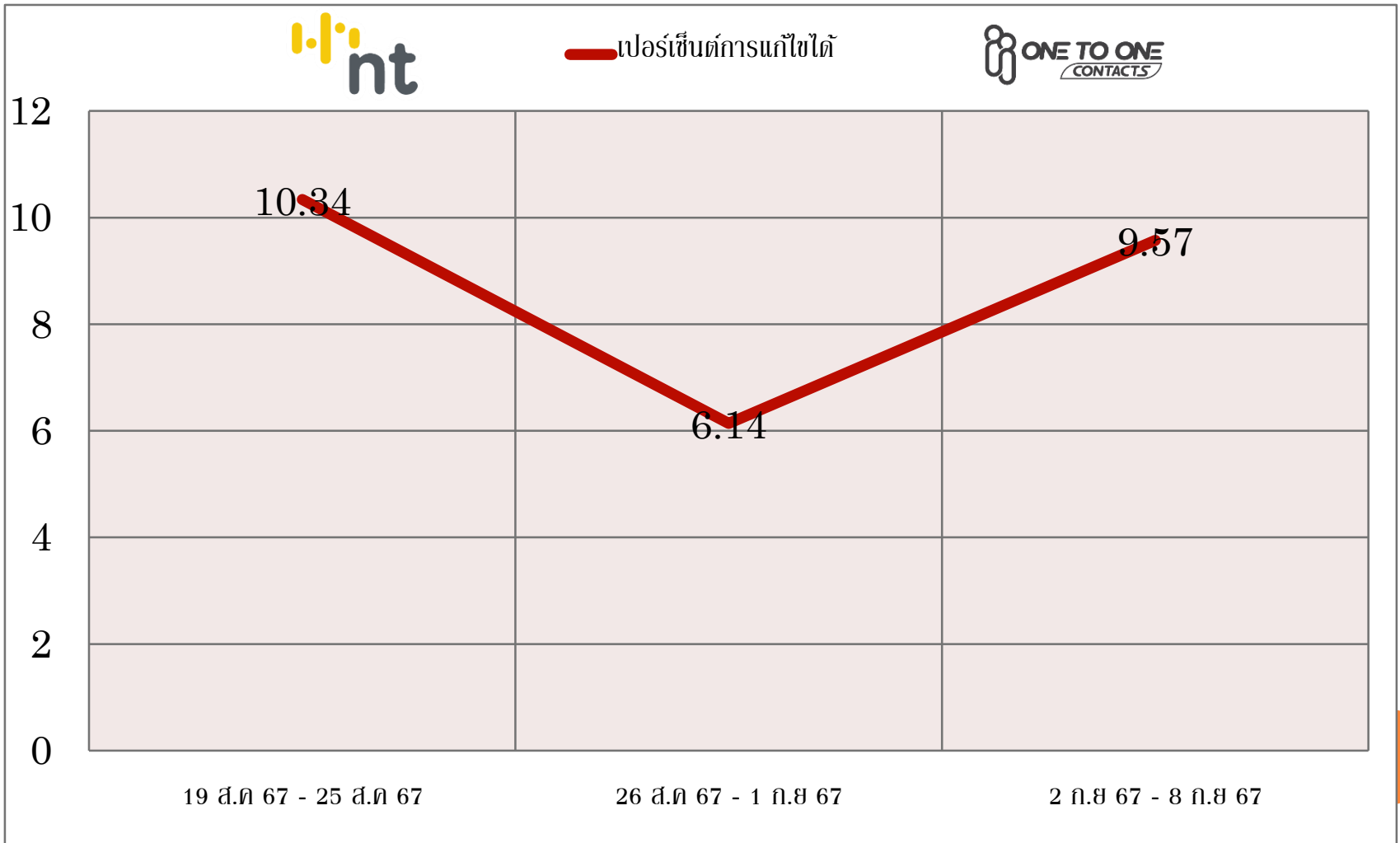
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
11:04:26	72	42	0:02:53	0:03:41	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-	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	
28:01:21	281	65	81.50	0:00:00	0:00:58	0:01:00	-	0	0	โทรออก 2 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
94	9	17	21	0	1	39	7	0	0	9.57	1.17

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ปวริศา เสือสกุล





อาภัสรา ทิมมณีฉาย



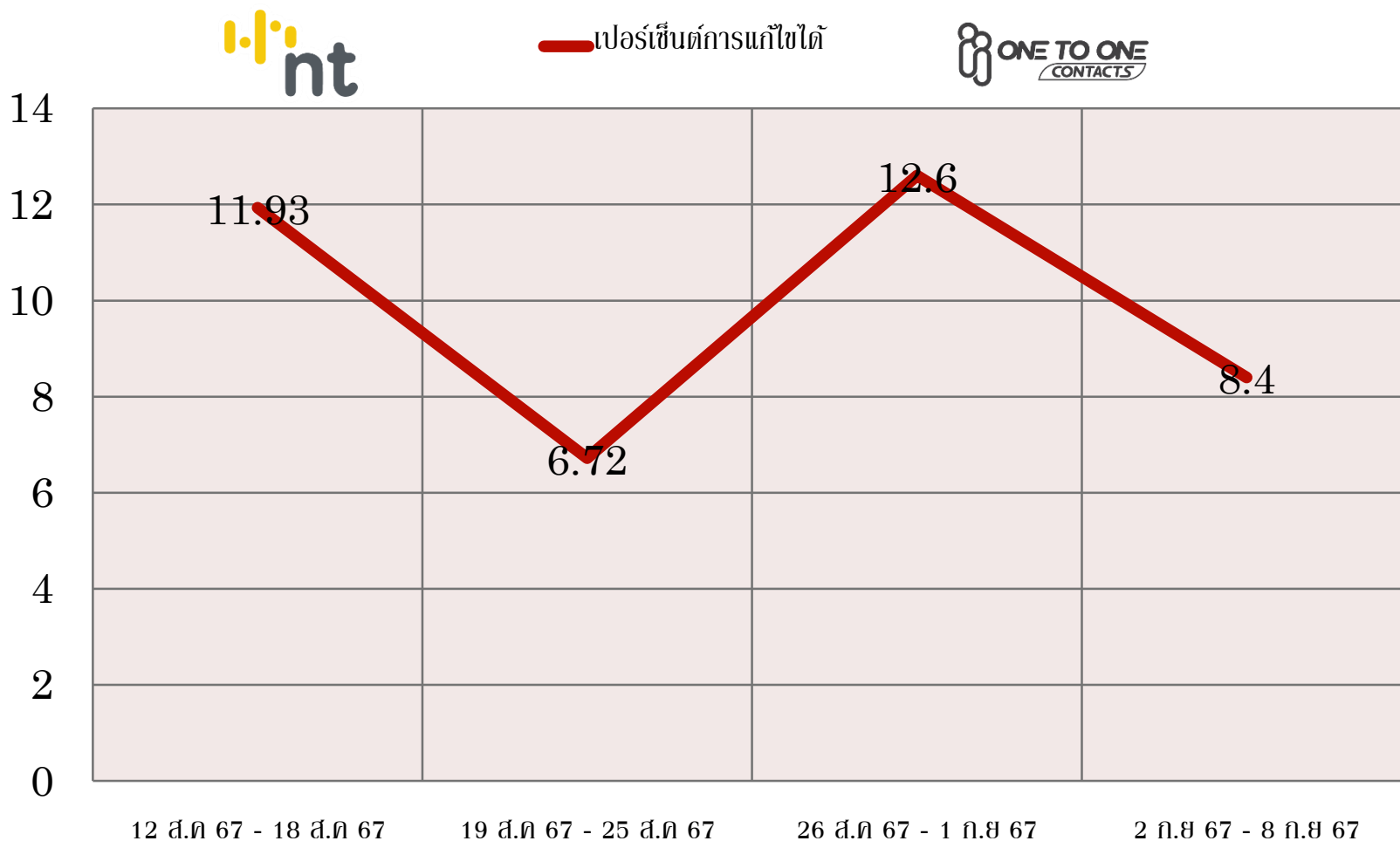
HD

Logon Duration--	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:53:06	23	23	0:02:33	0:03:21	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	รับสาย 1 วัน, จ้างนร. 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	
29:49:45	214	47	81.57	0:00:00	0:00:49	0:00:49	-	0	0	โทรออก 3 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
119	10	8	30	0	0	55	12	4	4	8.40	1.30

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อภัสรา ทิมมณีฉาย





ปรัชญา แยมโคกสูง



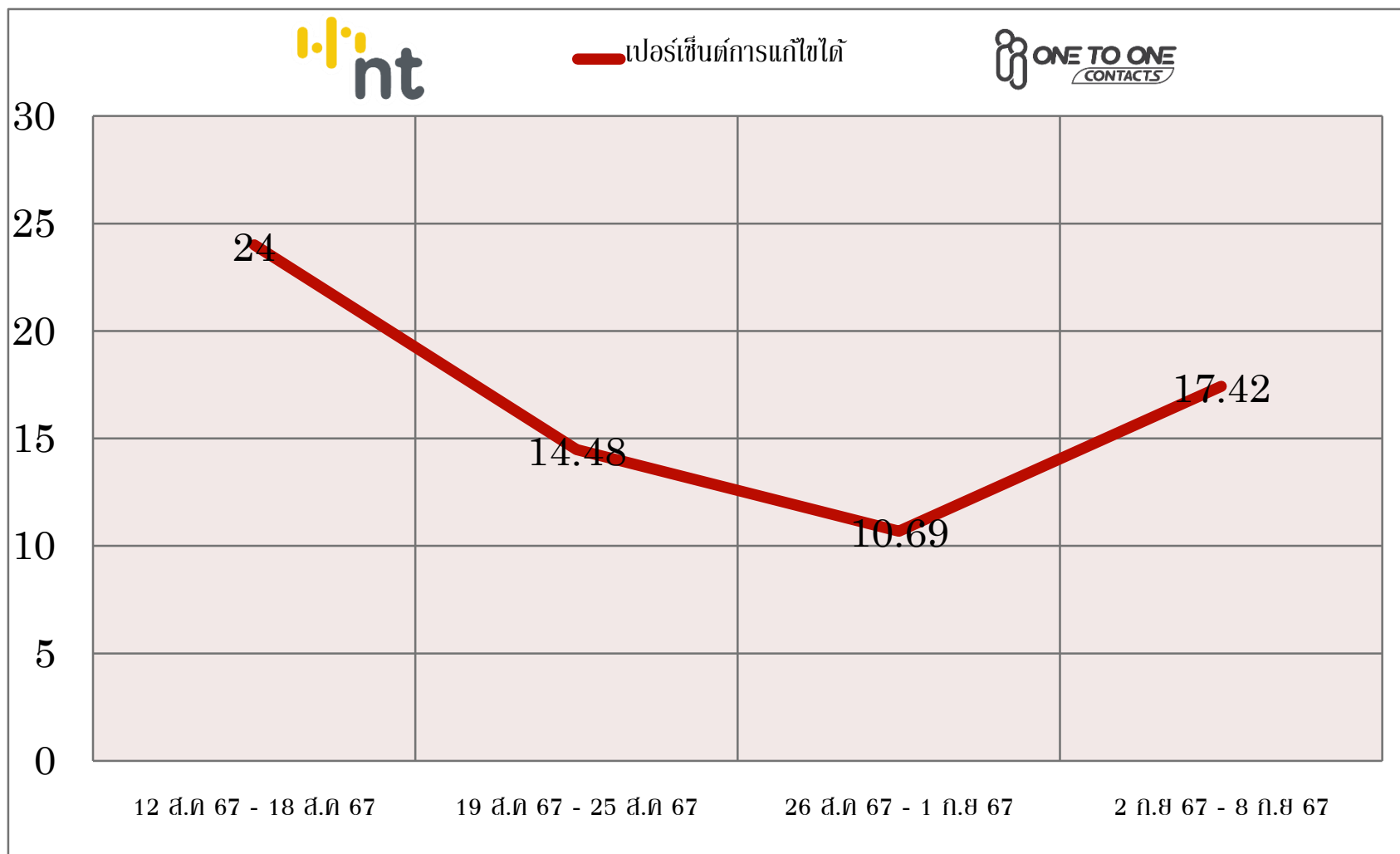
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:32:07	14	14	0:03:20	0:04:08	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	รับสาย 1 วัน, ใช้งาน.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	
30:06:50	212	46	77.00	0:00:00	0:01:34	0:01:37	-	0	0	โทรออก 3 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
132	23	6	0	0	2	72	18	11	0	17.42	3.00

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ปรึกษา แยมโคกสูง



Monitor ประจำเดือน กันยายน 2567 Update ถึงวันที่ 8

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																	75.00	B
2	จันทร์ทิมา กำลังศิลป์	HD	81.25	80.00																80.63	B+
3	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	HD	83.00	75.29																79.15	B
4	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	HD	83.00	82.00																82.50	B+
5	ปวีศา เสือสกุล	HD	83.00	80.00																81.50	B+
6	อารัศรา ทิมมณีฉาย	HD	83.13	80.00																81.57	B+
7	ปรัชญา แยมโคกสูง	HD	77.00																	77.00	B
AVERAGE																				79.62	B

79.62

B



**THANK
YOU**

