



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน
SKILL HELP DESK
UNDER CHIEF วิริยะ เจริญศิริ

วันที่ 9 – 15 กันยายน 2567

UNDER SUP. เดโช ทับจันทร์



TEAM HELP DESK UNDER CHIEF VIRIYA



วิริยะ เจริญศิริ



อภิญา ชูแ่ม



ศศิญา พิธรรมานูวัต



ปรัชญา แ้มโคกสูง



จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่



สุดาร์ตน์ สว่างแจ้



ปวริศา เสือสกุล



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	%แก้ไขได้ (บุคคล)	%แก้ไขได้ (Under)
1	อภิญญา ชูเข้ม	73	17	16	0	1	1	34	4	0	18	23.29	2.02
2	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	35	8	5	1	0	0	17	3	1	9	22.86	0.95
3	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	145	13	12	32	0	2	69	15	2	2	8.97	1.55
4	สุदारัตน์ สว่างแจ้ง	157	30	14	30	0	1	60	20	2	3	19.11	3.57
5	ปวีริศา เสือสกุล	175	34	24	22	0	2	70	19	4	1	19.43	4.05
6	อารักษา ทิมมณีฉาย	144	13	16	20	0	1	81	13	0	0	9.03	1.55
7	ปรีชญา แยมโคกสูง	111	29	6	0	1	1	50	21	3	1	26.13	3.45
รวม		840	144	93	105	2	8	381	95	12	34	18.40	2.45





Performance Help Desk In Bound



วันที่ 9 – 15 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	22:03:25	63	19	0:02:54	0:03:42	0:00:00	0:00:23	0:00:00	0:00:23
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	11:32:51	33	19	0:03:24	0:04:06	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	4:00:05	32	32	0:03:30	0:04:17	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	8:12:35	66	52	0:02:53	0:03:42	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08
ปวีรศา เสือสกุล	1:30:12	11	11	0:03:15	0:04:01	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07
อาภัสรา ทิมมณีฉาย	8:16:11	61	48	0:03:02	0:03:50	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06
ปรัชญา แยมโคกสูง	7:03:52	39	36	0:04:35	0:05:24	0:06:24	0:00:32	0:00:00	0:06:56
AVERAGE	62:39:11	305	31	0:03:22	0:04:09	0:06:24	0:01:37	0:00:00	0:08:01



PERFORMANCE HELP DESK OUT BOUND



วันที่ 9 – 15 กันยายน 2567

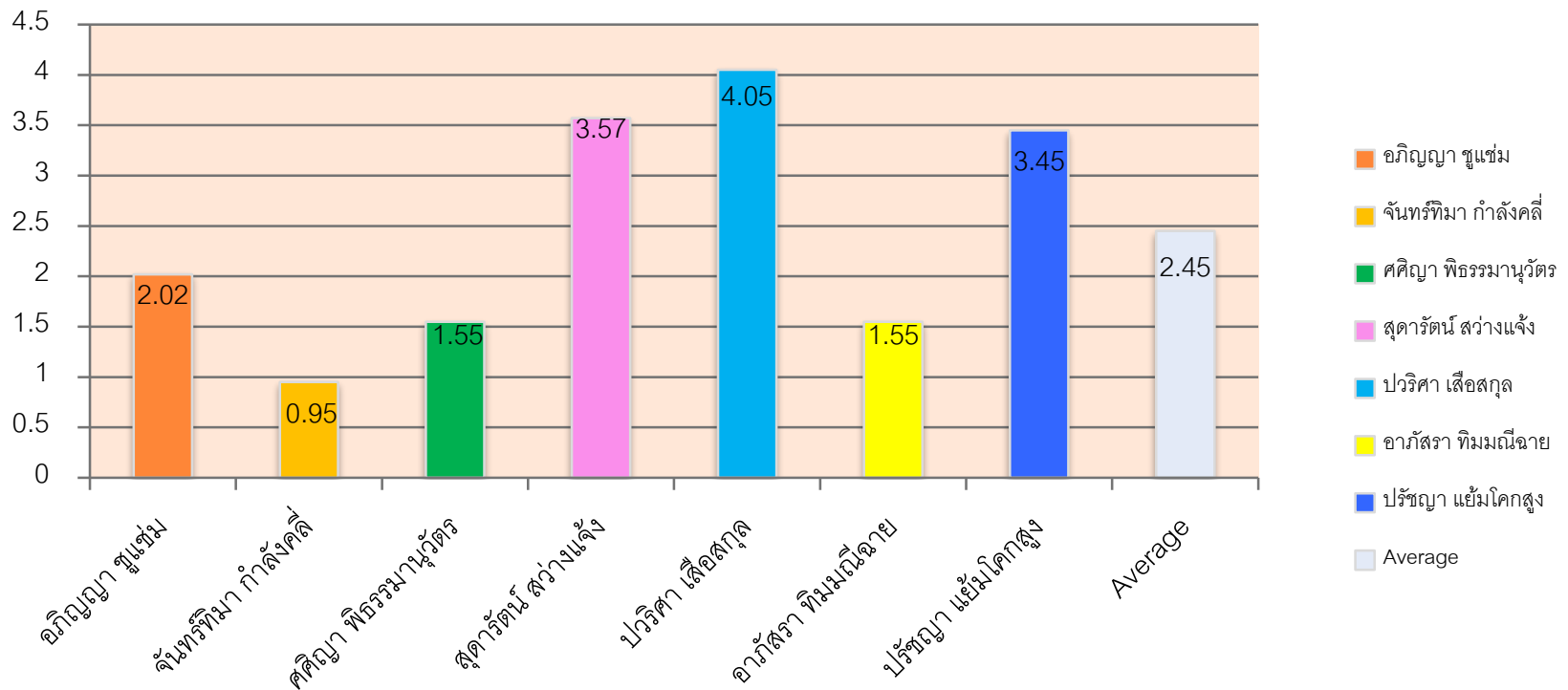
CHIEF วิริยะ (SUP.เดโช)

Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Compliment	Warning
อภิญญา ชูเข้ม	29:08:00	91	20	74.30	0:00:00	0:01:09	0:01:13	0	0
จันทร์ทิมา กำลังคดี	19:39:11	42	14	79.56	0:00:00	0:01:42	0:01:51	0	0
ศศิญา พิธรรมานุวัตร	29:37:36	243	53	78.07	0:00:00	0:01:05	0:01:07	0	0
สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	33:24:24	267	52	81.55	0:00:00	0:00:42	0:00:44	0	0
ปวีรศา เสือสกุล	31:02:50	294	62	78.50	0:00:00	0:01:17	0:01:18	0	0
อารักษา ทิมมณีฉาย	31:01:59	233	49	80.03	0:00:00	0:01:06	0:01:10	0	0
ปรัชญา แยมโคกสูง	25:26:41	237	61	76.49	0:00:00	0:01:01	0:01:01	0	0
AVERAGE	199:20:41	1407	44	78.36	0:00:00	0:01:09	0:01:12	0	0

% แก้ไขได้ (UNDER) HELP DESK

วันที่ 9 – 15 กันยายน 2567

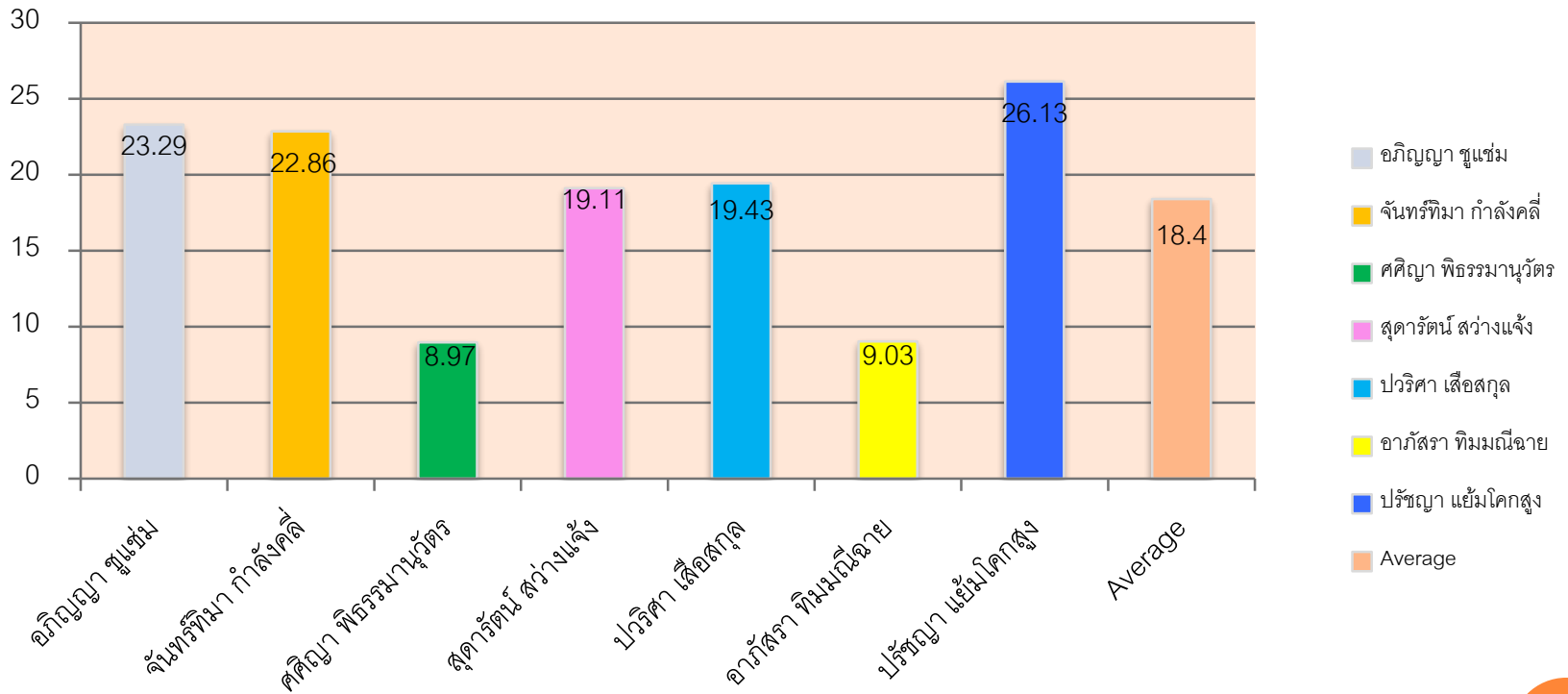
% แก้ไขได้ (Under)



% แก้ไขได้ (บุคคล) HELP DESK

วันที่ 9 – 15 กันยายน 2567

% แก้ไขได้ (บุคคล)





อภิญา ชูเข้ม



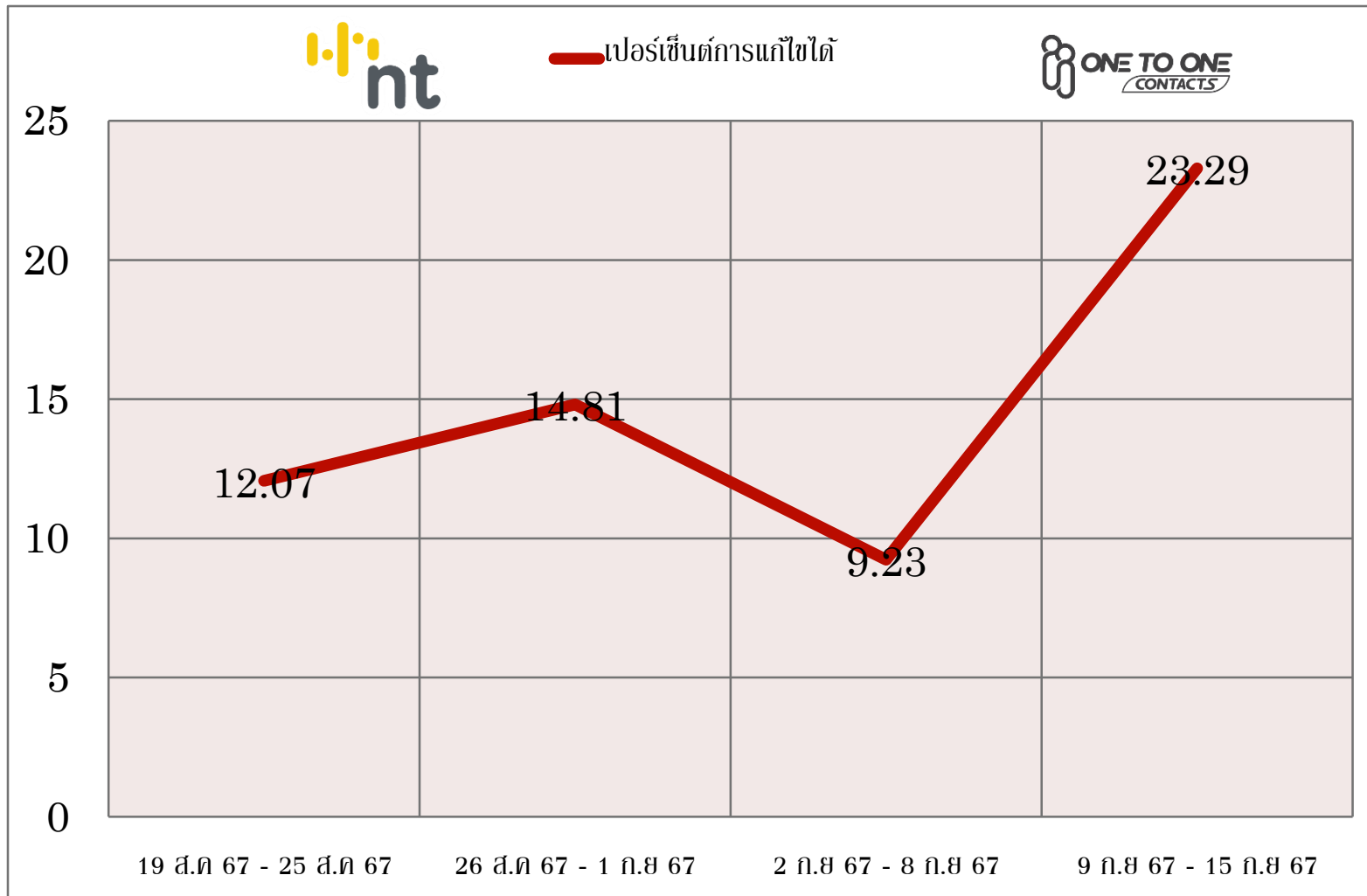
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
22:03:25	63	19	0:02:54	0:03:42	0:00:00	0:00:23	0:00:00	0:00:23	-	รับสาย 4 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	
29:08:00	91	20	74.30	0:00:00	0:01:09	0:01:13	-	0	0	โทรออก 3 วัน,ทำ OT OB	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
73	17	16	0	1	1	34	4	0	18	23.29	2.02

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อภิญญา ชูเข้ม





จันทร์ทิมา กำลังคลี



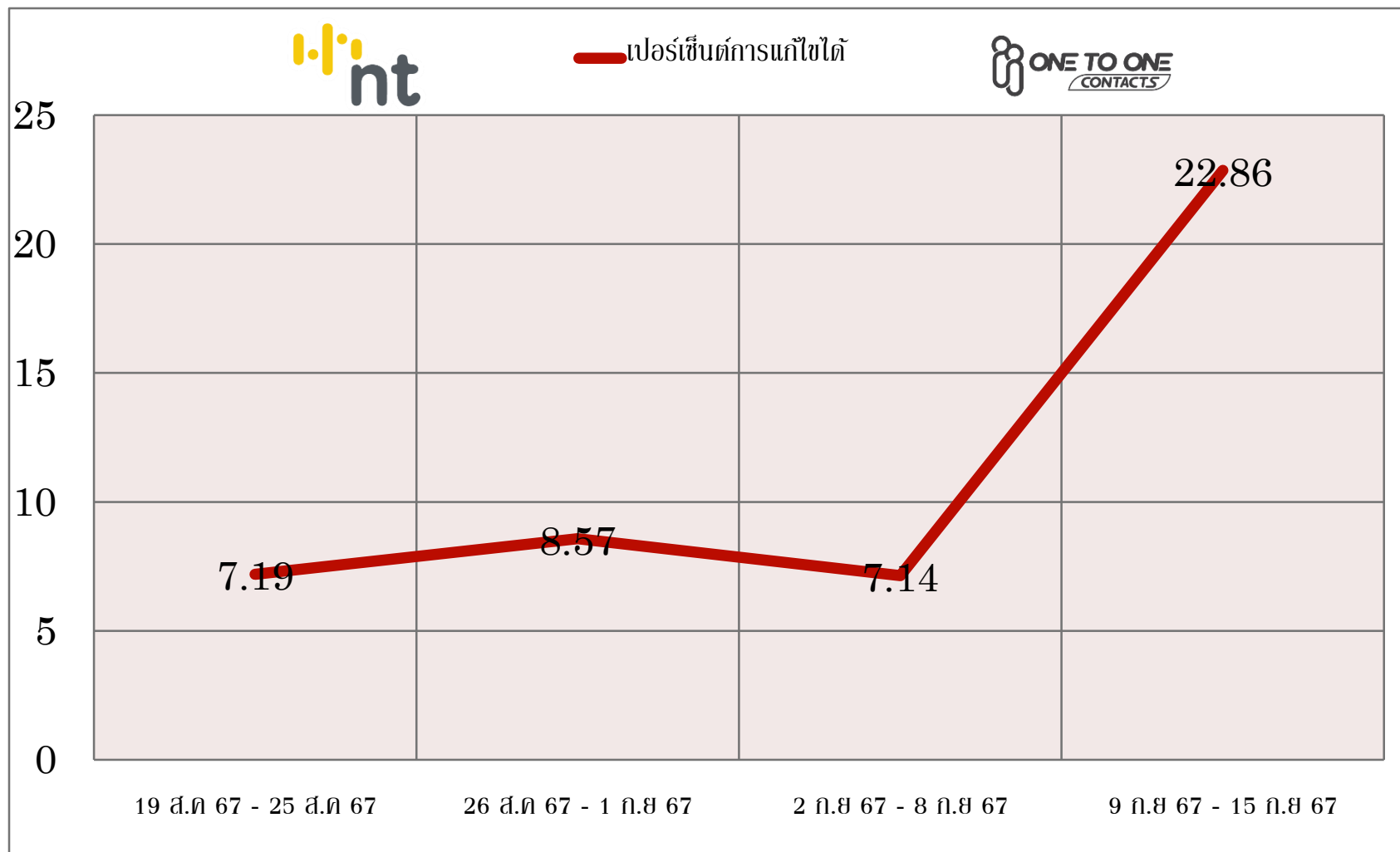
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
11:32:51	33	19	0:03:24	0:04:06	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	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	
19:39:11	42	14	79.56	0:00:00	0:01:42	0:01:51	-	0	0	โทรออก 3 วัน, ลาป่วย 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
35	8	5	1	0	0	17	3	1	9	22.86	0.95

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข จันท์ทิมา กำลังคลี





ศศิญา พิธรรมานุวัติน



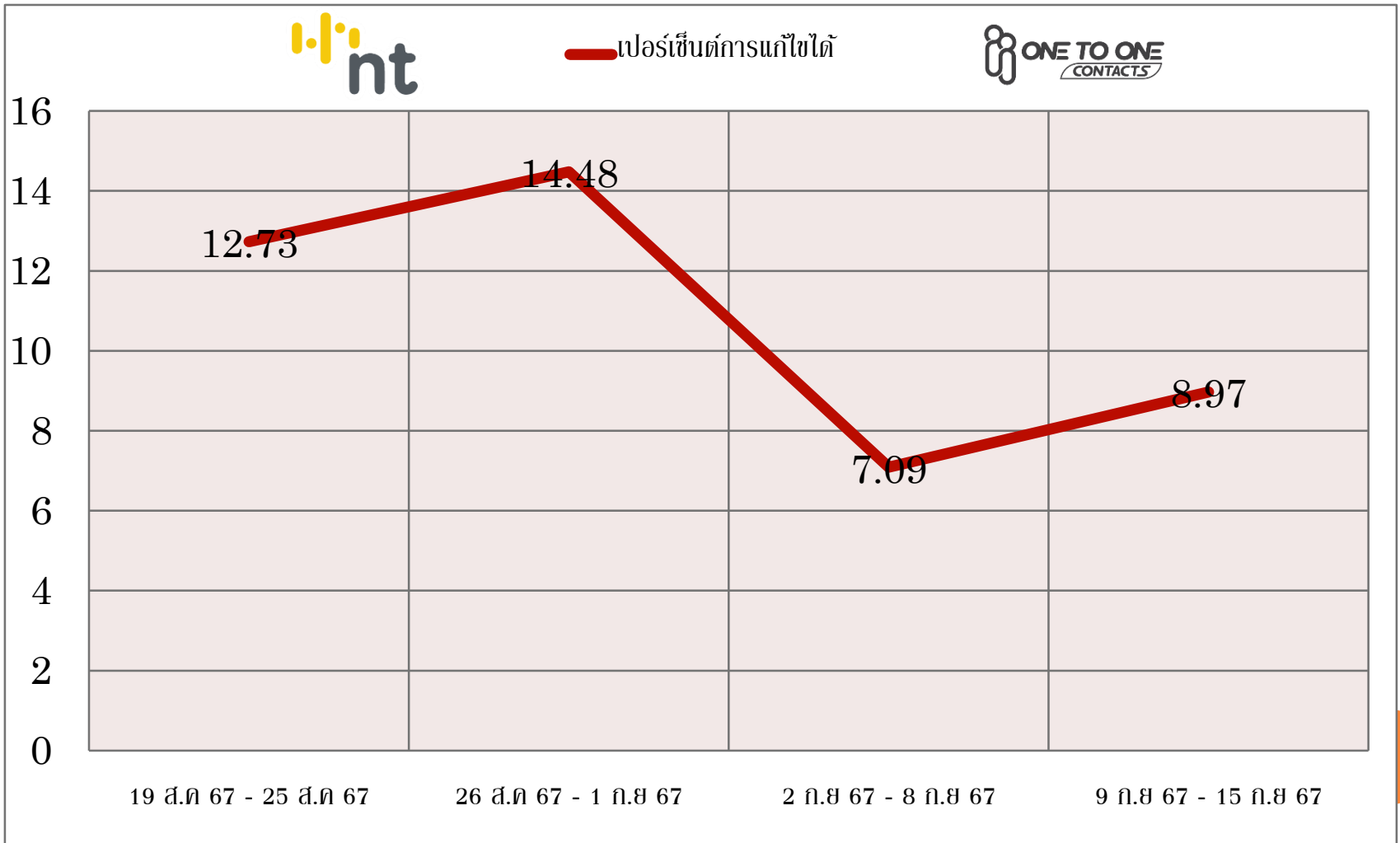
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
4:00:05	32	32	0:03:30	0:04:17	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	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	
29:37:36	243	53	78.07	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	0	0	โทรออก 3 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)
145	13	12	32	0	2	69	15	2	2	8.97	1.55

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ศติญา พิธรรมานุวัตร





สุดารัตน์ สว่างแจ้ง



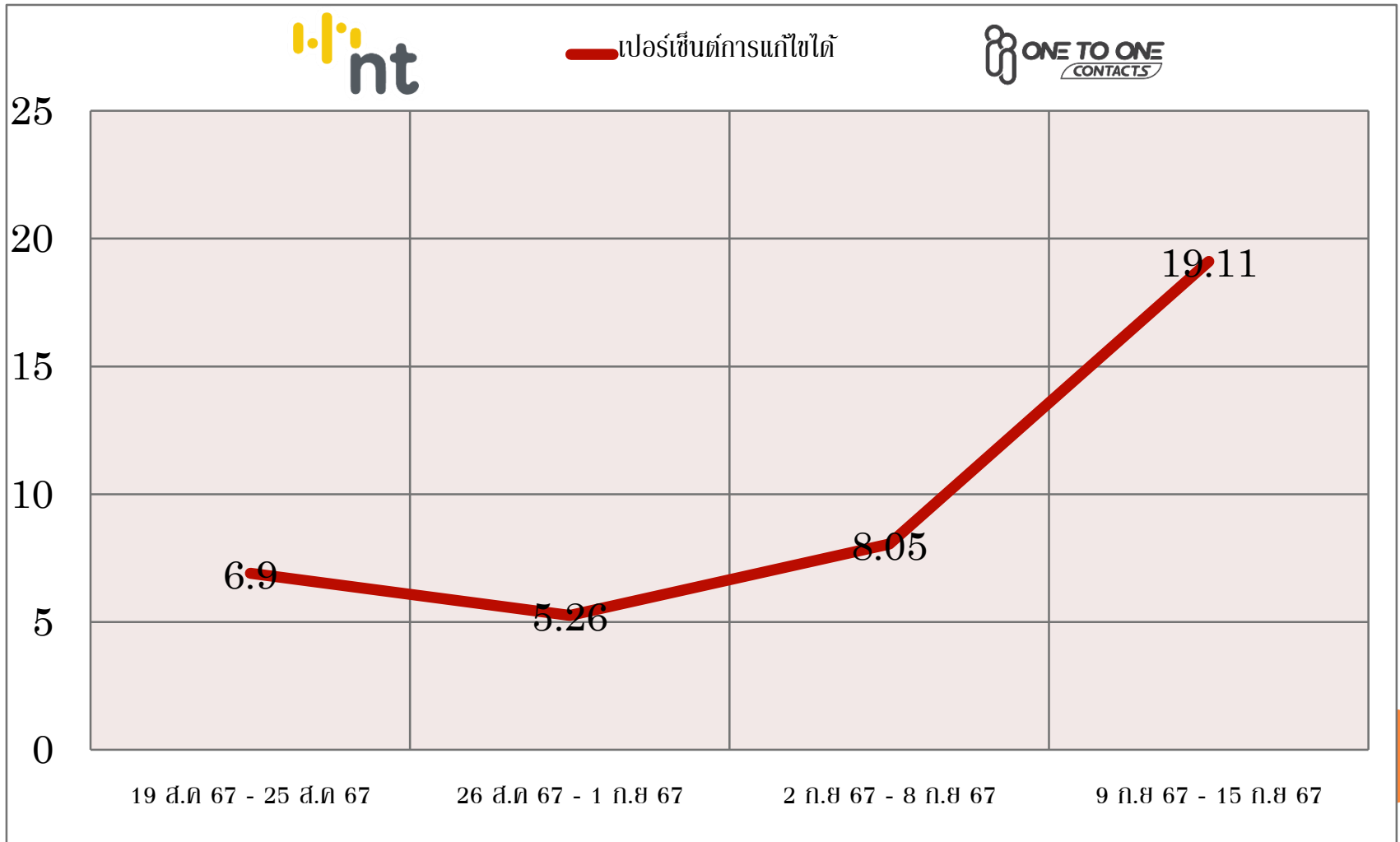
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
8:12:35	66	52	0:02:53	0:03:42	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	รับสาย 2 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	
33:24:24	267	52	81.55	0:00:00	0:00:42	0:00:44	-	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)
157	30	14	30	0	1	60	20	2	3	19.11	3.57

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุดารัตน์ สว่างแจ้ง





ปวีศา เสือสกุล



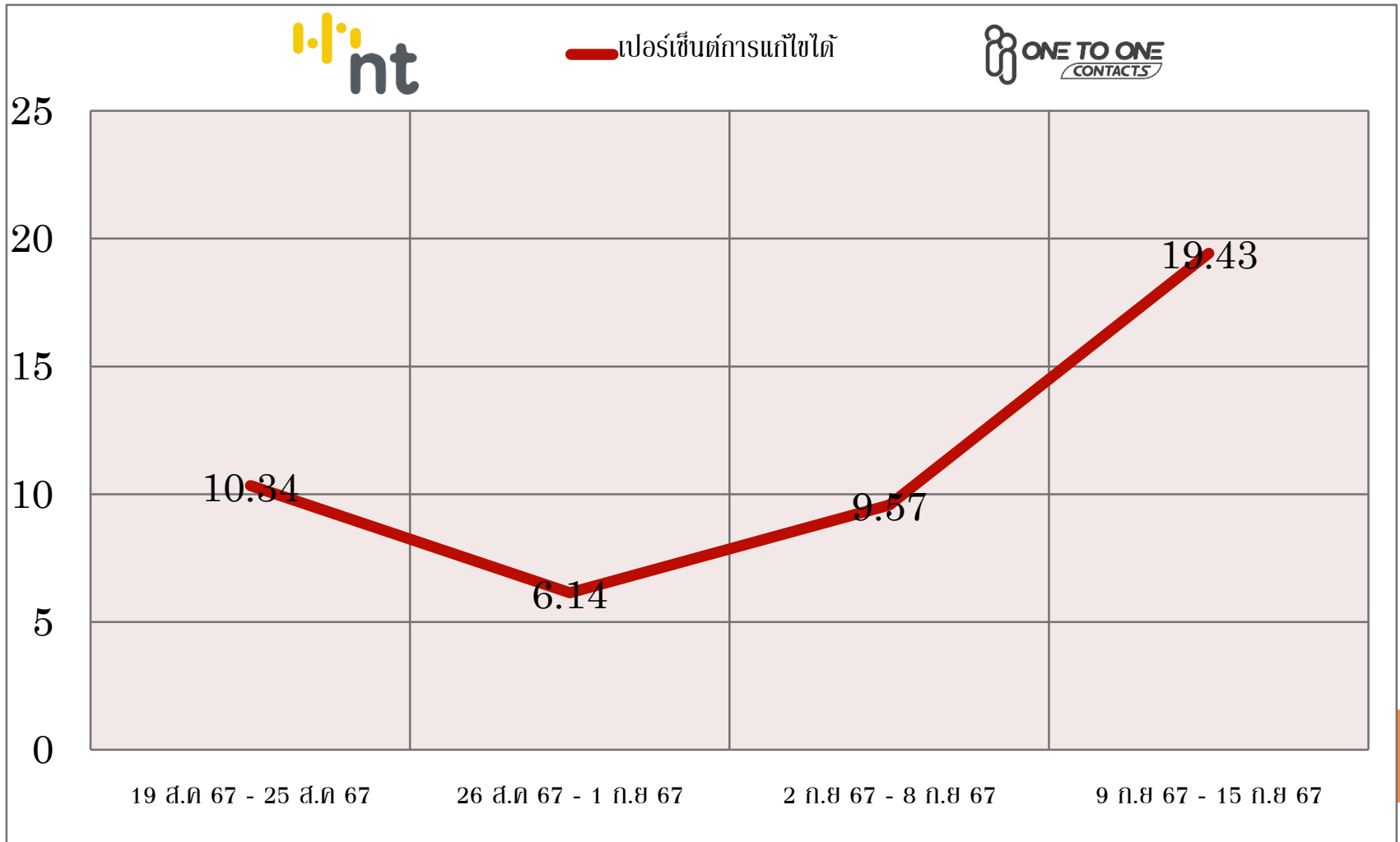
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
1:30:12	11	11	0:03:15	0:04:01	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	รับสาย 1 ชม. 30 นาที, 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	
31:02:50	294	62	78.50	0:00:00	0:01:17	0:01:18	-	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)
175	34	24	22	0	2	70	19	4	1	19.43	4.05

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ปวริศา เสือสกุล





อาภัสรา ทิมมณีฉาย



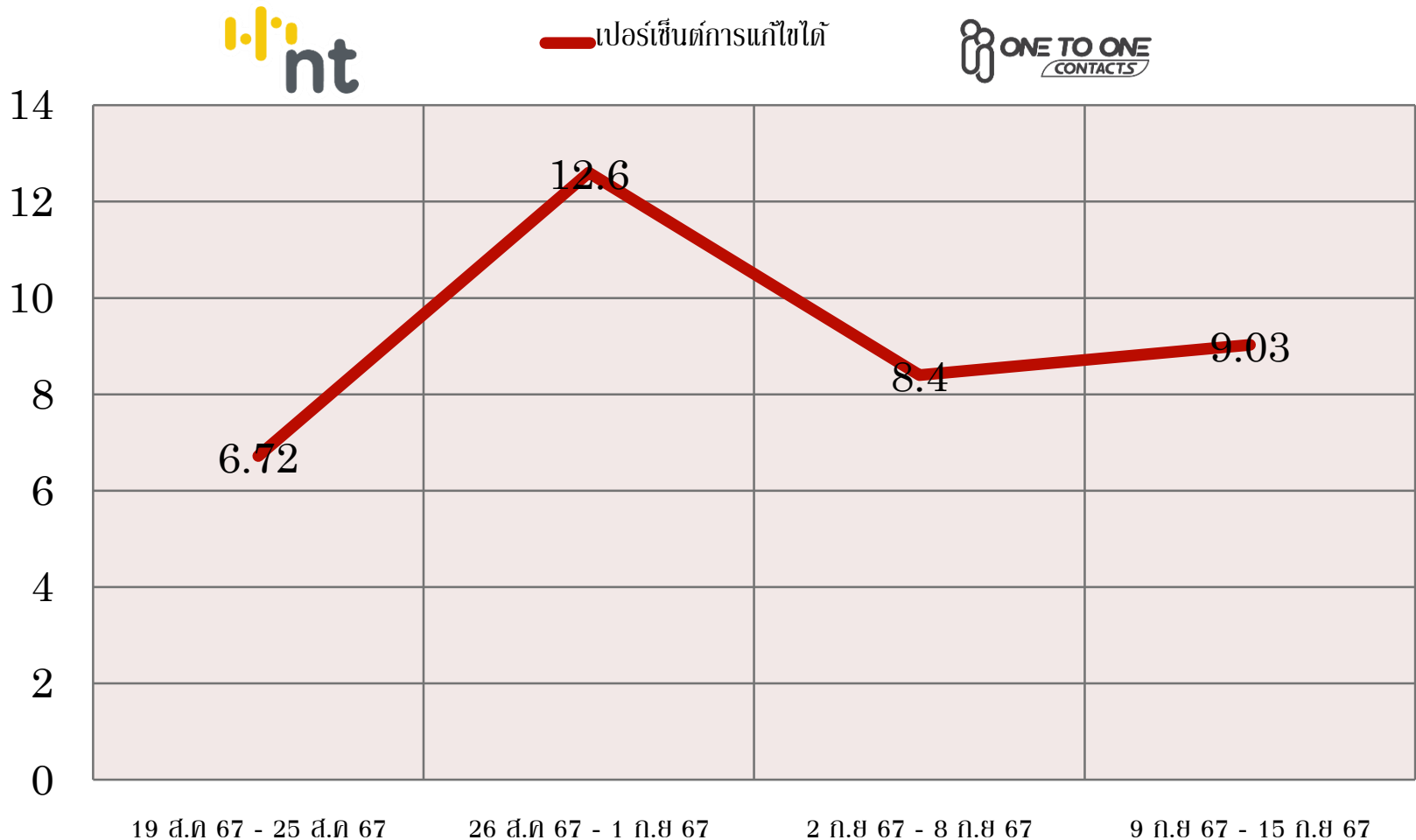
HD

Logon Duration--	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
8:16:11	61	48	0:03:02	0:03:50	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	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	
31:01:59	233	49	80.03	0:00:00	0:01:06	0:01:10	-	0	0	โทรออก 3 วัน Recheck – โทรออก 1 วัน	
จำนวน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
144	13	16	20	0	1	81	13	0	0	9.03	1.55

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อภัสรา ทิมมณีฉาย





ปรัชญา แยมโคกสูง



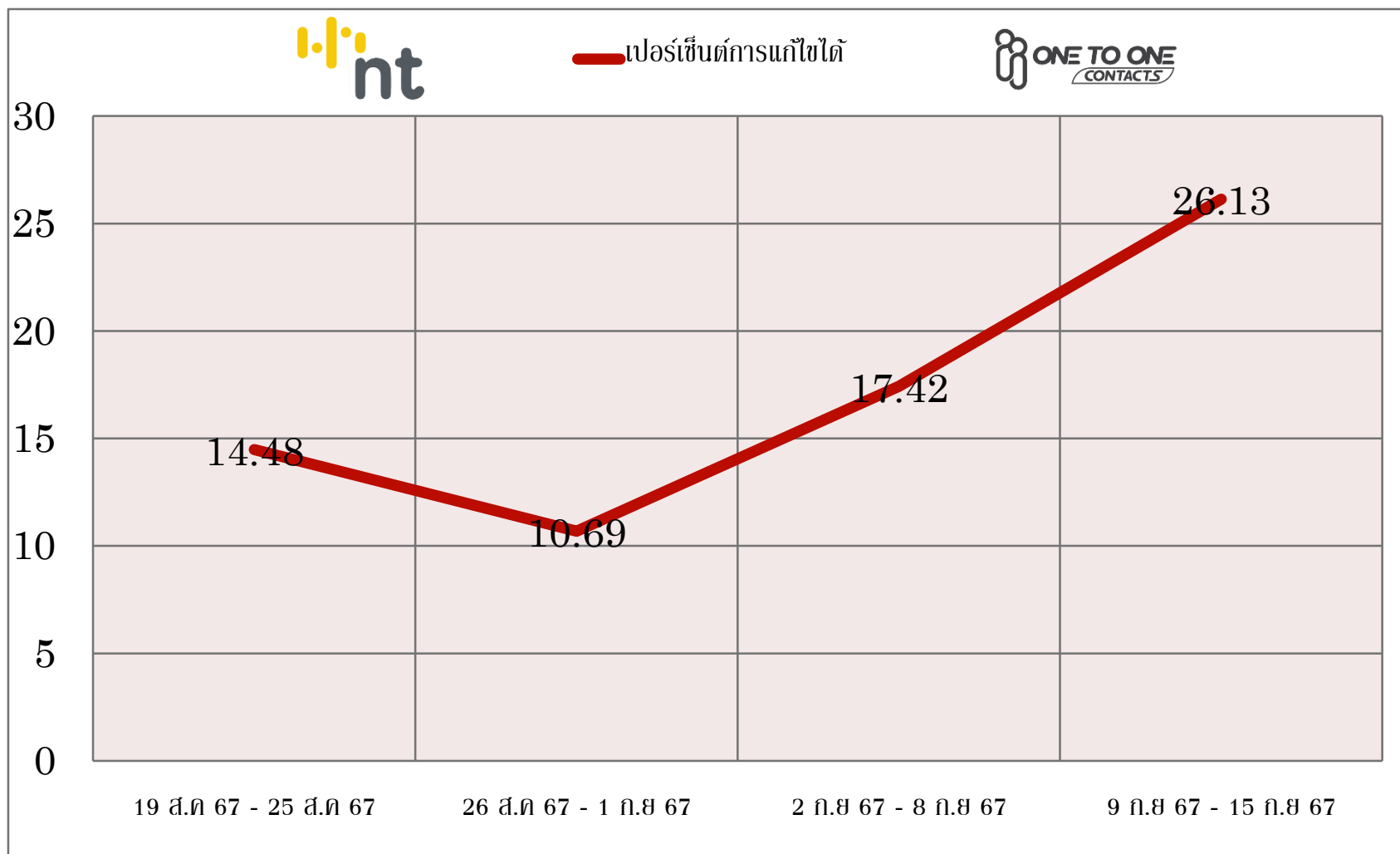
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
7:03:52	39	36	0:04:35	0:05:24	0:06:24	0:00:32	0:00:00	0:06:56	-	รับสาย 2 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	
29:08:00	91	20	74.30	0:00:00	0:01:09	0:01:13	-	0	0	โทรออก 2 วัน Recheck - โทรออก 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
111	29	6	0	1	1	50	21	3	1	26.13	3.45

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ปรึกษา แยมโคกสูง



Monitor ประจำเดือน กันยายน 2567 Update ถึงวันที่ 15

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													74.30	C+
2	จันทร์ทิมา กำลังศิลป์	HD	81.25	80.00	82.00	75.00														79.56	B
3	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	HD	83.00	75.29	80.00	74.00														78.07	B
4	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	HD	83.00	82.00	78.75	82.00	82.00													81.55	B+
5	ปวีศา เสือสกุล	HD	83.00	80.00	75.00	76.00														78.50	B
6	อารัศรา ทิมมณีฉาย	HD	83.13	80.00	80.00	75.00	82.00													80.03	B+
7	ปรัชญา แยมโคกสูง	HD	77.00	79.43	76.00	73.00	77.00													76.49	B
AVERAGE																				78.36	B



**THANK
YOU**

