



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน
SKILL HELP DESK
UNDER CHIEF วิริยะ เจริญศิริ

วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

UNDER SUP. เดโช ทับจันทร์

int



TEAM HELP DESK UNDER CHIEF VIRIYA



วิริยะ เจริญศิริ



สุภาพร กำลังคลี



เบญจรงค์ สิทธิชัย



ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ



อรอนงค์ เย็นประโคน



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาอุ



ทริกา ไสภาค



สุรางคณา พนานิกิตร



กัณดินันท์ สุขบำรุง



ณิชนิดา เจริญสุข



ผลการปฏิบัติงาน HELP DESK

วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	%แก้ไขได้ (บุคคล)	%แก้ไขได้ (Under)
1	ณิชนิตา เจริญสุข	116	17	6	18	0	2	52	13	8	10	14.66	1.48
2	สุภาพร กำลังคลี	179	14	18	34	3	6	77	18	9	15	7.82	1.22
3	ภาสุรีย์ คล้ายพอดำ	132	16	6	21	1	2	64	10	12	0	12.12	1.39
4	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	125	9	20	7	0	3	71	14	1	0	7.20	0.78
5	สุรางคนา พนานิกิตร	226	31	24	35	2	5	85	26	18	42	13.72	2.70
6	เบญจวรรณ สิทธิชัย	22	2	2	3	0	0	12	3	0	31	9.09	0.17
7	ทาริกา ไสภาค	183	26	22	0	0	6	106	22	1	10	14.21	2.26
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	88	10	7	13	0	1	41	13	3	2	11.36	0.87
9	อรอนงค์ เย็นประโคน	78	6	8	2	2	0	45	10	5	53	7.69	0.52
รวม		1149	131	113	133	8	25	553	129	57	163	10.87	1.27



Performance Help Desk In Bound

วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

Chief วิริยะ (Sup.เดโช)



Agent	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not Ready			
						Meeting	NO REASON	Restroom	รวม
ณิชนิตา เจริญสุข	7:05:44	40	37	0:03:43	0:04:31	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06
สุภาพร กำลังคลี	10:26:38	68	42	0:03:26	0:04:14	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	5:52:40	41	41	0:03:13	0:04:00	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	2:29:14	18	18	0:03:42	0:04:30	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03
สุรางคนา พนานิกิตร	11:26:54	76	43	0:02:59	0:03:46	0:00:00	0:00:08	0:02:12	0:02:20
เบญจวรรณ สิทธิชัย	14:24:21	34	15	0:03:06	0:03:56	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14
ทาริกา ไสภาค	10:05:52	72	46	0:03:20	0:04:08	0:00:00	0:00:29	0:02:10	0:02:39
กันตินันท์ สุขบำรุง	2:10:25	19	19	0:03:15	0:04:01	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03
อรอนงค์ เย็นประโคน	19:30:10	50	17	0:03:43	0:04:32	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11
AVERAGE	83:31:58	418	31	0:03:23	0:04:11	0:00:00	0:01:39	0:04:22	0:06:01



PERFORMANCE HELP DESK OUT BOUND

วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

CHIEF วิริยะ (SUP.เดโช)

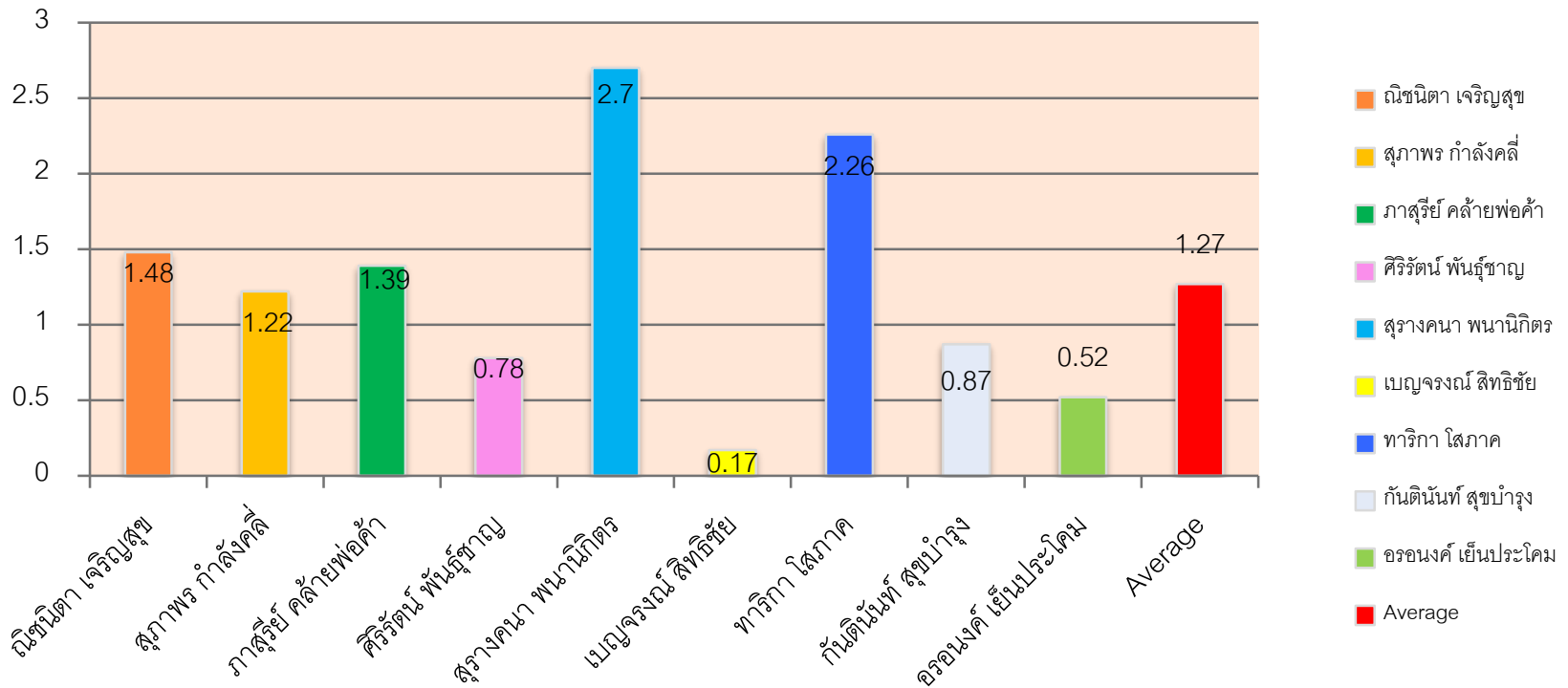


Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Compliment	Warning
ณิชนิตา เจริญสุข	22:37:47	123	35	81.66	0:00:00	0:02:01	0:02:04	0	0
สุภาพร กำลังคลี	35:21:36	211	39	80.54	0:00:00	0:01:54	0:02:04	0	0
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	28:41:02	150	34	78.14	0:00:00	0:01:54	0:01:56	0	0
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	40:50:31	245	39	82.16	0:00:00	0:01:22	0:01:24	0	0
สุรางคณา พนานิกิตร	53:47:05	322	39	80.19	0:00:00	0:01:13	0:01:14	0	0
เบญจวรรณ สิทธิชัย	24:36:05	30	8	82.75	0:00:00	0:01:42	0:01:46	0	0
ทาริกา ไสภาค	42:00:15	232	36	76.91	0:00:00	0:01:44	0:01:48	0	0
กันตินันท์ สุขบำรุง	23:53:16	143	39	77.45	0:00:00	0:01:09	0:01:11	0	0
อรอนงค์ เย็นประโคน	31:13:34	84	17	80.63	0:00:00	0:01:56	0:01:56	0	0
AVERAGE	303:01:11	1540	32	80.05	0:00:00	0:01:39	0:01:43	0	0

% แก้ไขได้ (UNDER) HELP DESK

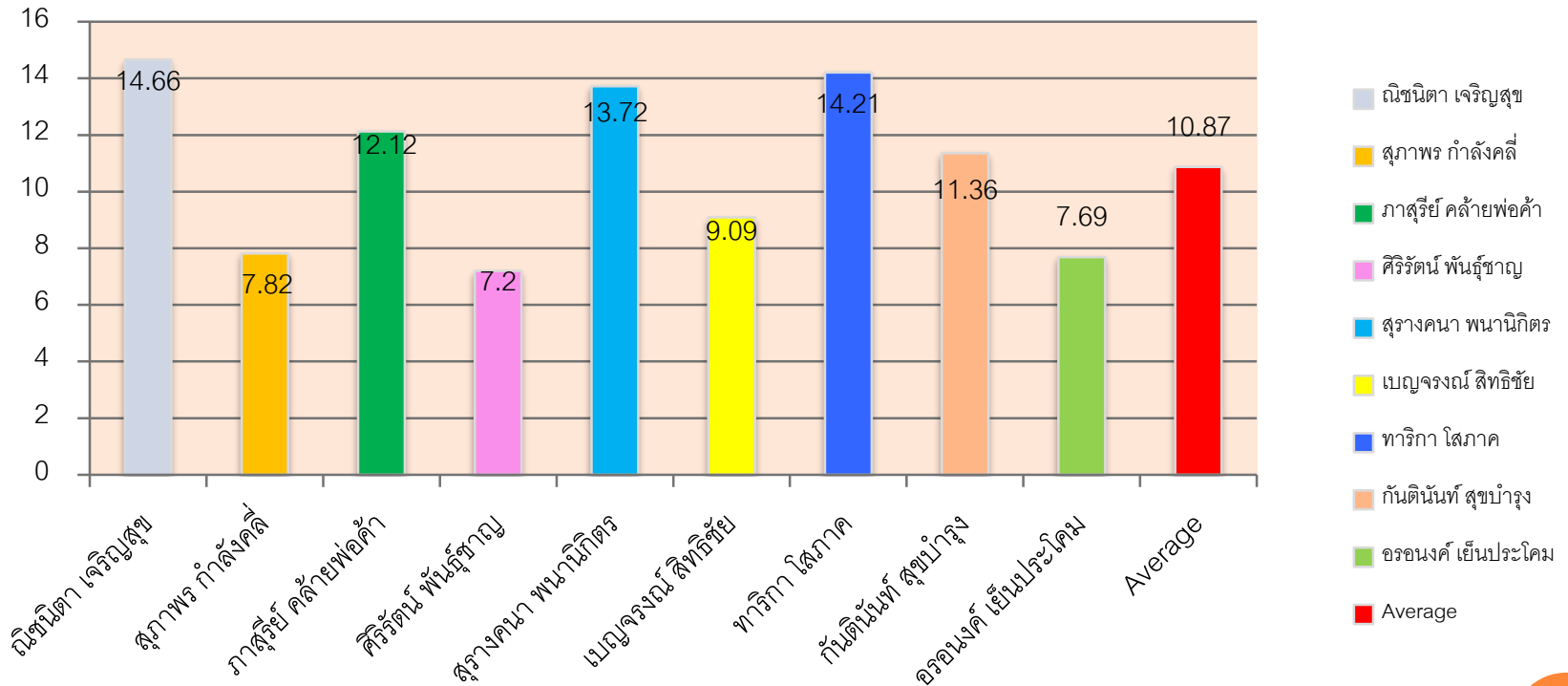
วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

% แก้ไขได้ (Under)



% แก้ไขได้ (บุคคล) HELP DESK วันที่ 13 – 19 มกราคม 2568

% แก้ไขได้ (บุคคล)





ณิชนิตา เจริญสุข



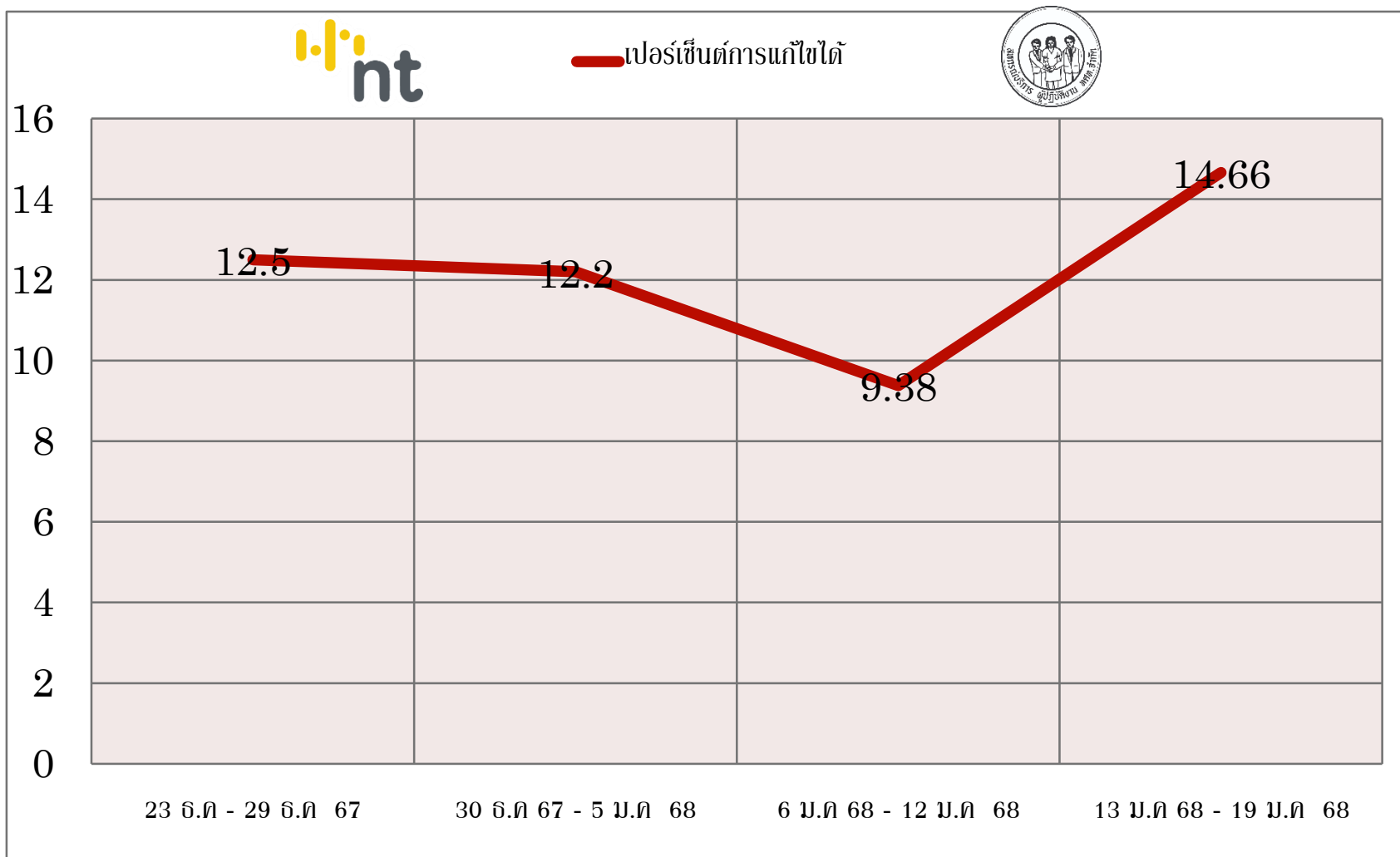
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
7:05:44	40	37	0:03:43	0:04:31	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	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	
22:37:47	123	35	81.66	0:00:00	0:02:01	0:02:04	-	0	0	โทรออก 3 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
116	17	6	18	0	2	52	13	8	10	14.66	1.48

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ณิชนิตา เจริญสุข





สุภาพร กำลังคลี



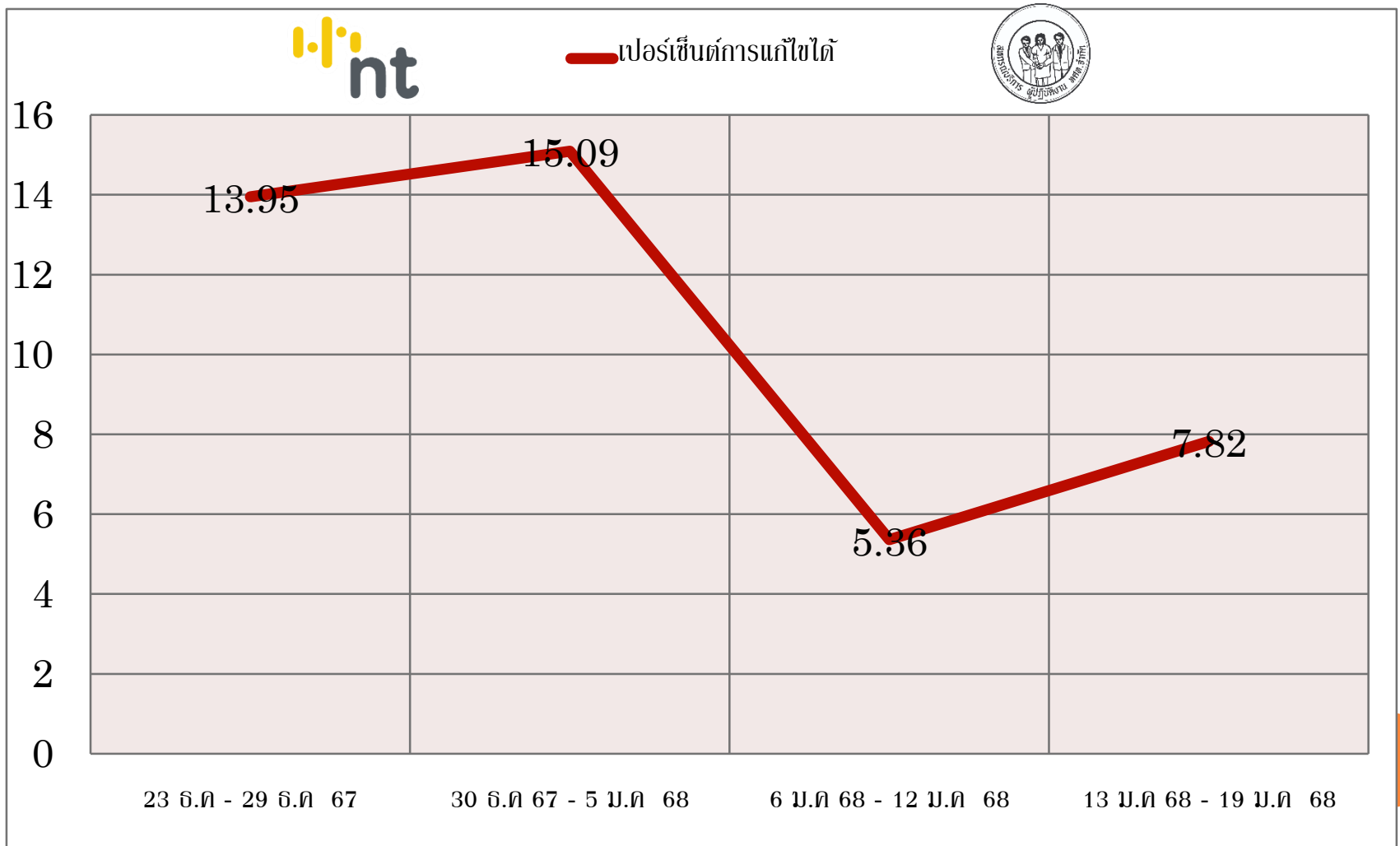
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
10:26:38	68	42	0:03:26	0:04:14	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-	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	
35:21:36	211	39	80.54	0:00:00	0:01:54	0:02:04	-	0	0	โทรออก 4 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
179	14	18	34	3	6	77	18	9	15	7.82	1.22

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุภาพร กำลังศิลป์





ภาสุริย์ คล้ายพ่อค้า



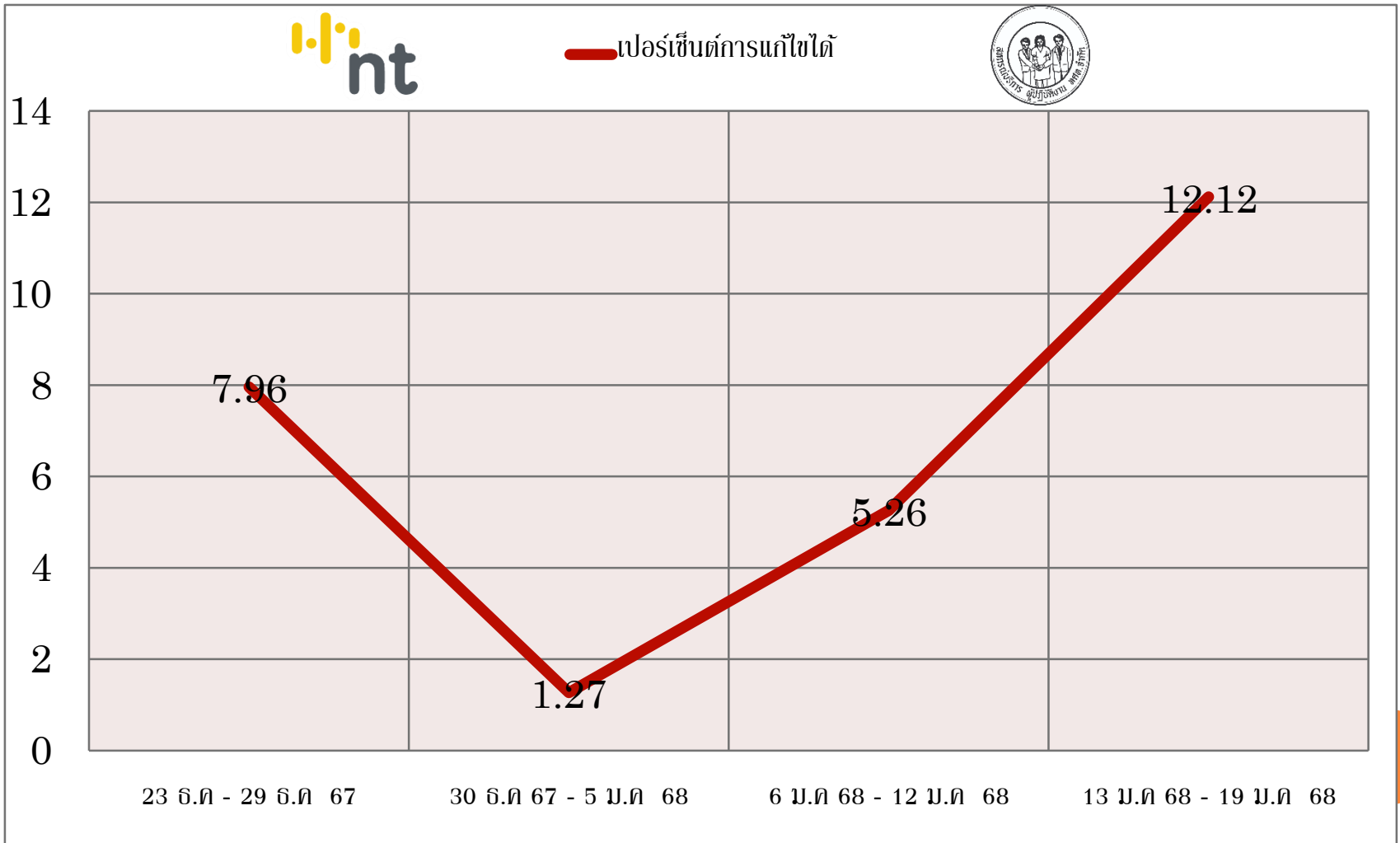
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
5:52:40	41	41	0:03:13	0:04:00	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	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	
28:41:02	150	34	78.14	0:00:00	0:01:54	0:01:56	-	0	0	โทรออก 3 วัน OJT กิตติศักดิ์ OB 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
132	16	6	21	1	2	64	10	12	0	12.12	1.39

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ภาสูริย์ คล้ายพ่อค้า





ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



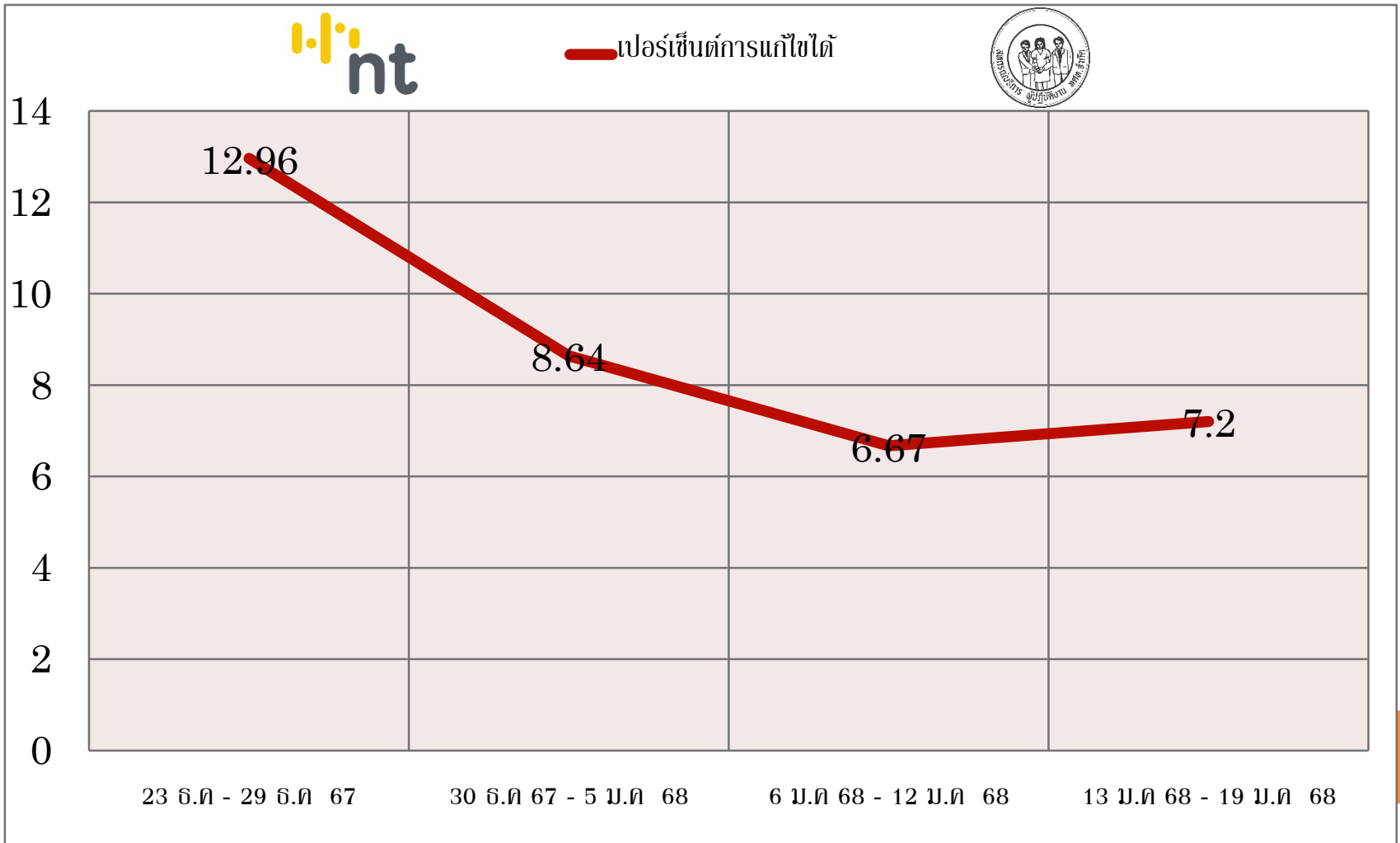
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:29:14	18	18	0:03:42	0:04:30	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	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	
40:50:31	245	39	82.16	0:00:00	0:01:22	0:01:24	-	0	0	โทรออก 3 วัน, Recheck 1 วัน Dispatcher 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
125	9	20	7	0	3	71	14	1	0	7.20	0.78

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ





สุรางคณา พนานิกิตร์



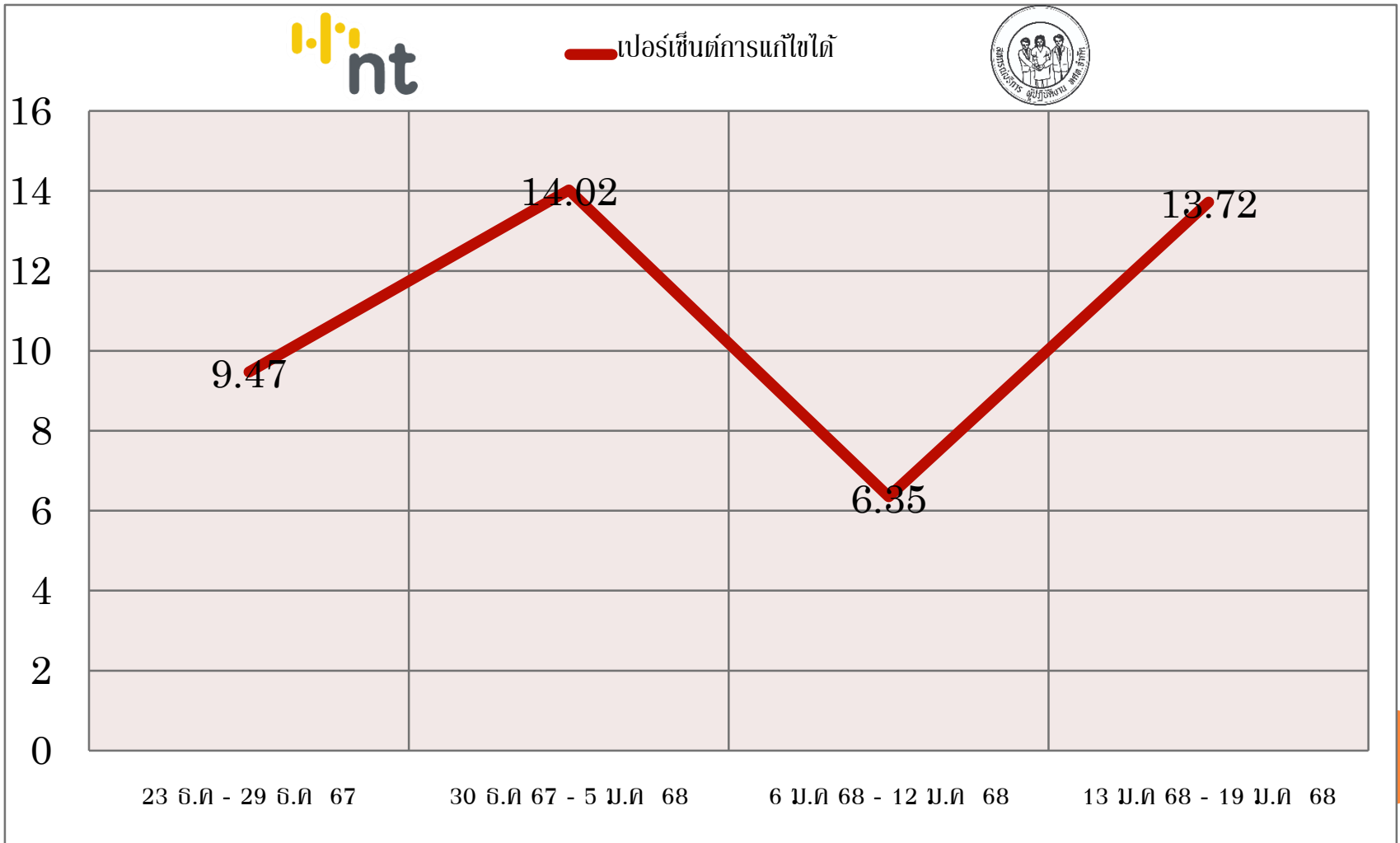
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
11:26:54	76	43	0:02:59	0:03:46	0:00:00	0:00:08	0:02:12	0:02:20	-	รับสาย 4 วัน,รับนร.5 วัน,ลาป่วย 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	
53:47:05	322	39	80.19	0:00:00	0:01:13	0:01:14	-	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)
226	31	24	35	2	5	85	26	18	42	13.72	2.70

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุรางคณา พนานิกิตร





เบญจรงค์ สิทธิชัย



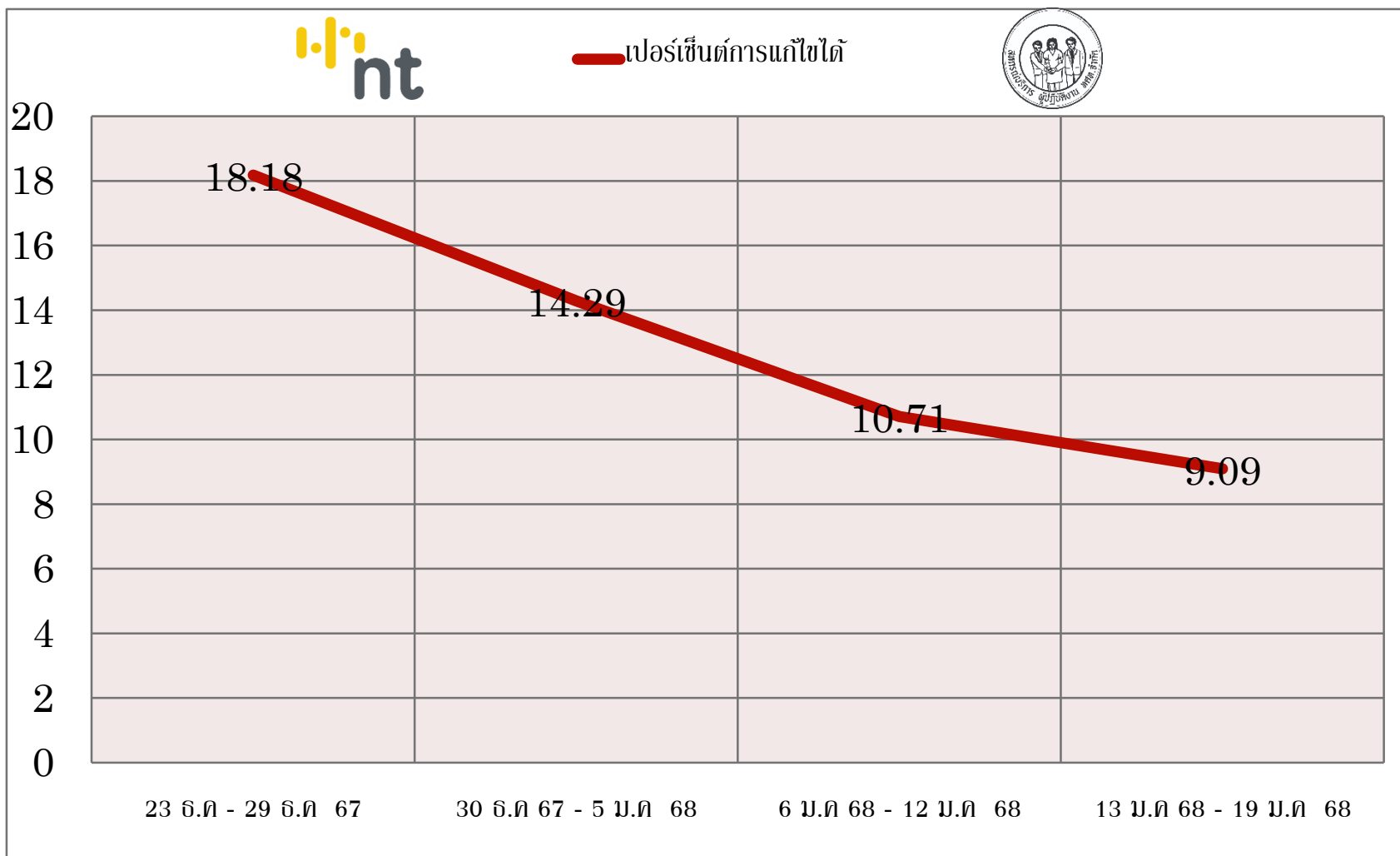
HD

Logon Duration--	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
14:24:21	34	15	0:03:06	0:03:56	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	
24:36:05	30	8	82.75	0:00:00	0:01:42	0:01:46	-	0	0	โทรออก 3 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
22	2	2	3	0	0	12	3	0	31	9.09	0.17

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข เบญจรงค์ สิทธิชัย





ทาริกา ไสภาค



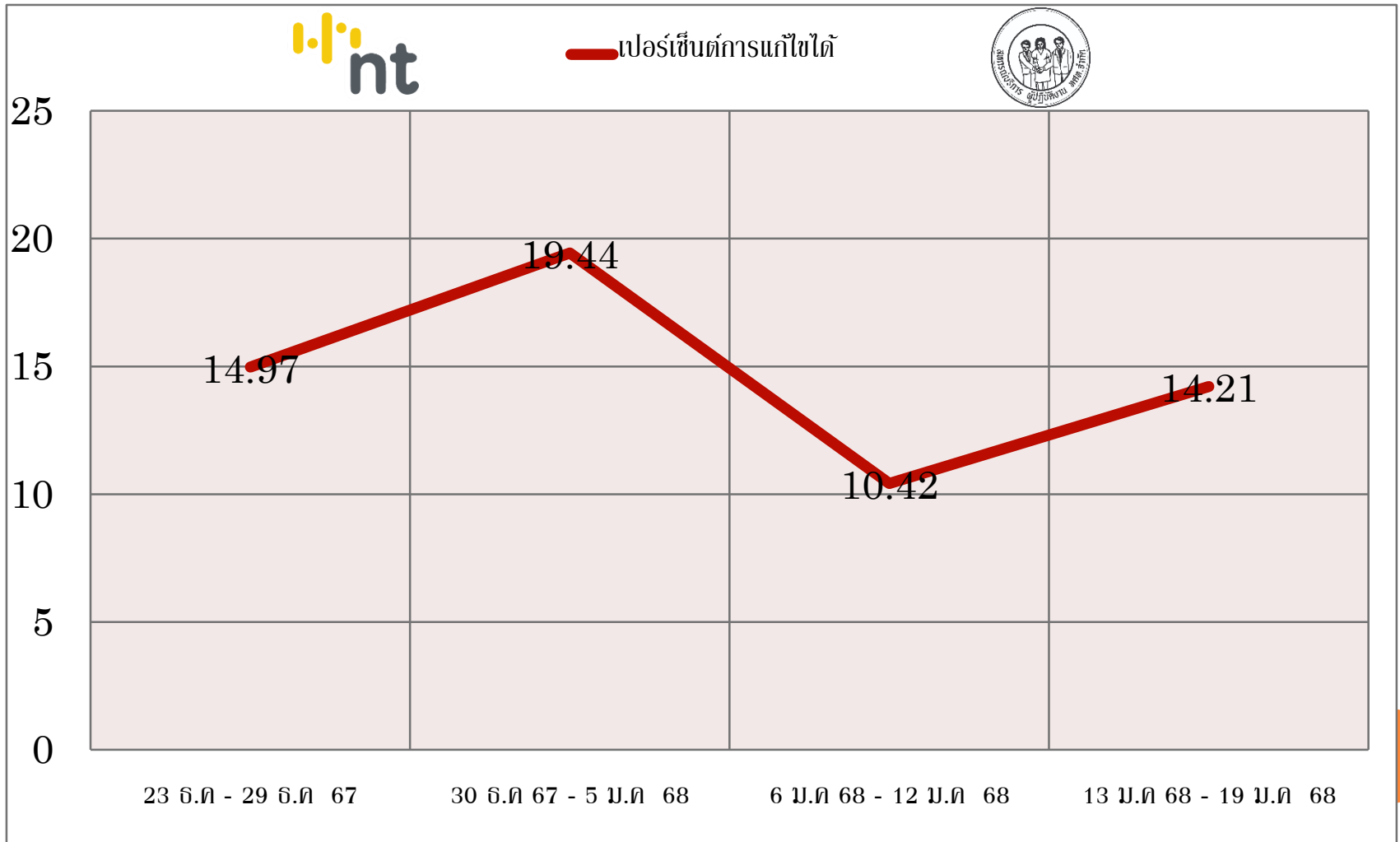
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
10:05:52	72	46	0:03:20	0:04:08	0:00:00	0:00:29	0:02:10	0:02:39	-	รับสาย 3 วัน, รับนร.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	
42:00:15	232	36	76.91	0:00:00	0:01:44	0:01:48	-	0	0	โทรออก 4 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
183	26	22	0	0	6	106	22	1	10	14.21	2.26

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ทาริกา โสภาค





กณตินันท์ สุขบำรุง



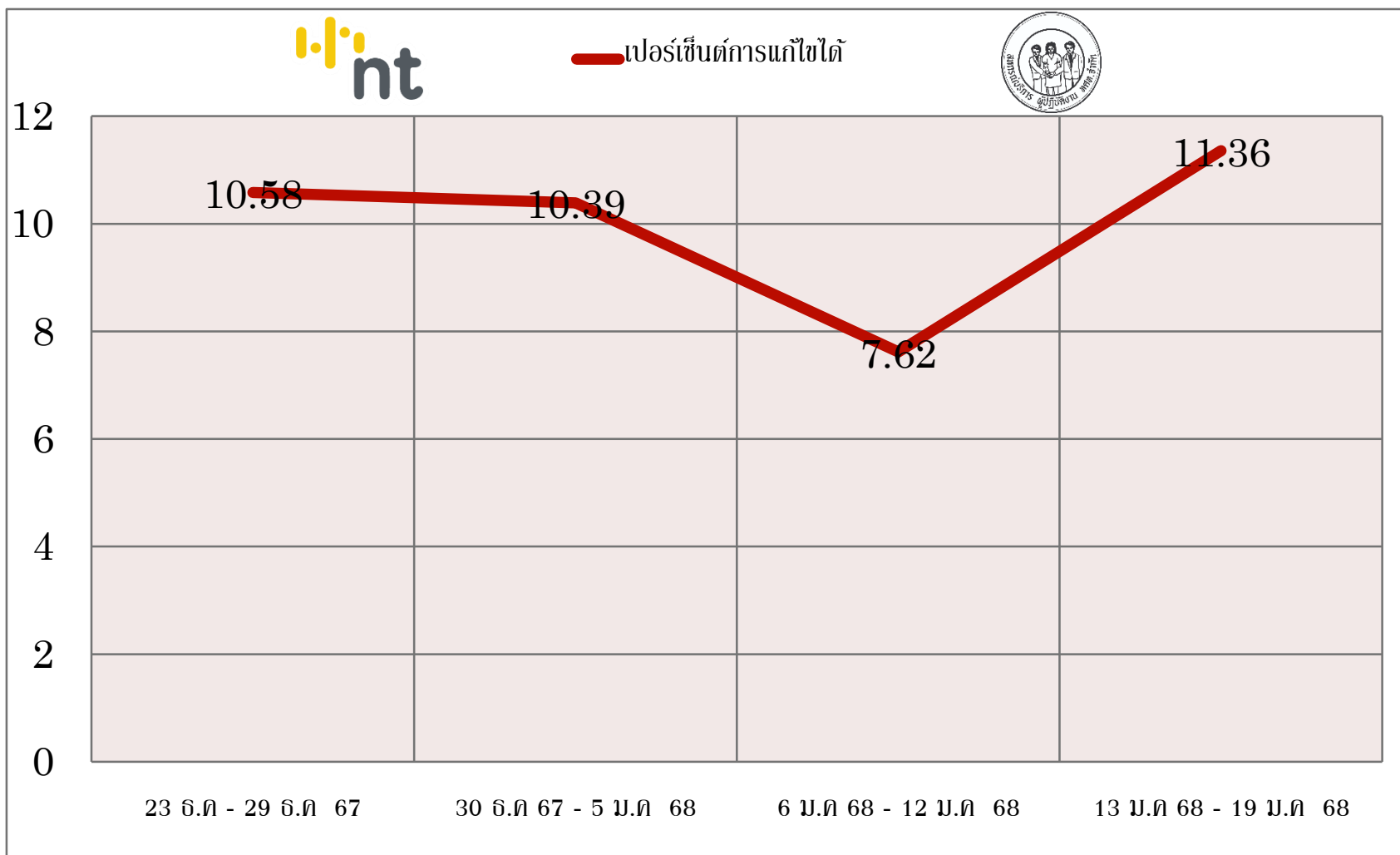
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:10:25	19	19	0:03:15	0:04:01	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	รับสาย 1 วัน,รับนร.1 วัน,ลาป่วย 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	
23:53:16	143	39	77.45	0:00:00	0:01:09	0:01:11	-	0	0	โทรออก 2 วัน,แจ้งนร.1 วัน Recheck - โทรออก 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
88	10	7	13	0	1	41	13	3	2	11.36	0.87

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ก้นตินันท์ สุขบำรุง





อรอนงค์ เข็นประโคน



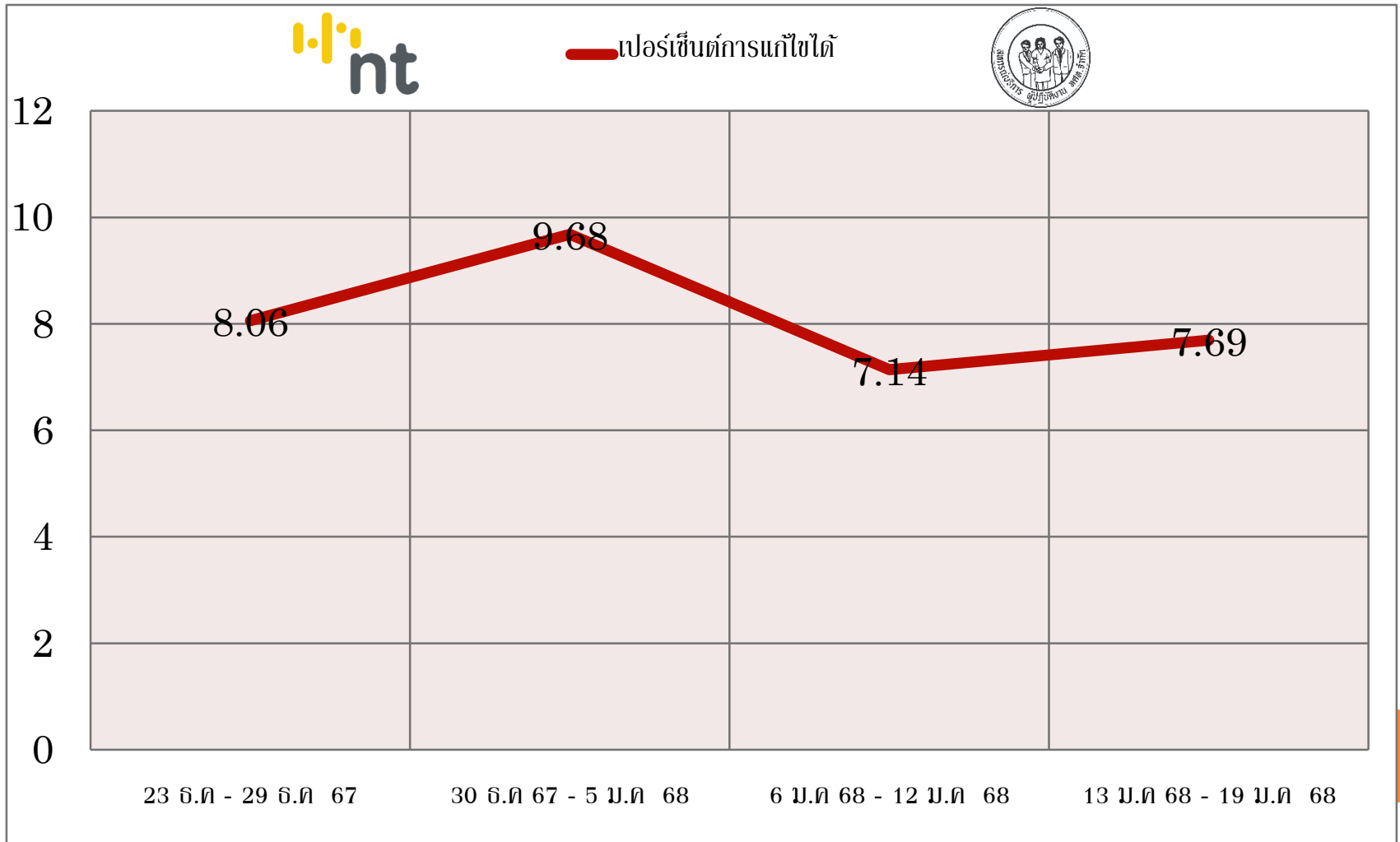
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
19:30:10	50	17	0:03:43	0:04:32	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	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	
31:13:34	84	17	80.63	0:00:00	0:01:56	0:01:56	-	0	0	โทรออก 4 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
78	6	8	2	2	0	45	10	5	53	7.69	0.52

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข อรอนงค์ เย็นประโคน



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	SKILL	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4	ครั้งที่5	ครั้งที่6	ครั้งที่7	ครั้งที่8	ครั้งที่9	ครั้งที่10	ครั้งที่11	ครั้งที่12	ครั้งที่13	ครั้งที่14	ครั้งที่15	ครั้งที่16	ครั้งที่17	รวม	เกรด
1	ณิชนิตา เจริญสุข	82.00	84.13	81.00	82.00	82.00	82.13	83.00	77.00											81.66	B+
2	สุภาพร กำลังคลี	82.00	84.25	83.00	82.00	77.00	75.93	79.29	80.82											80.54	B+
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ	75.00	81.00	79.13	76.00	80.00	75.00	81.00	78.00											78.14	B
4	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	81.00	84.25	80.00	84.00	81.00	83.00	82.00	82.00											82.16	B+
5	สุรางคนา พนานิกิตร	80.00	82.35	80.00	80.00	83.13	82.00	76.00	78.00											80.19	B+
6	เบญจวรรณ สิทธิชัย	86.00	84.00	81.00	83.00	82.00	85.00	80.00	81.00											82.75	B+
7	ทาริกา ไสภาค	76.00	79.13	77.00	77.00	76.00	75.25	78.00												76.91	B
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	76.00	80.00	83.13	77.00	75.00	78.00	72.50	78.00											77.45	B
9	อรอนงค์ เข็นประโคน	79.00	82.00	80.00	82.00	81.00	78.00	80.00	83.00											80.63	B+
AVERAGE																				79.97	B



**THANK
YOU**

