



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน
SKILL HELP DESK
UNDER CHIEF วิริยะ เจริญศิริ

วันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

UNDER SUP. เดโช ทับจันทร์

int



TEAM HELP DESK UNDER CHIEF VIRIYA



วิริยะ เจริญศิริ



สุภาพร กำลังคลี



เบญจรงค์ สิทธิชัย



ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ



อรอนงค์ เย็นประโคน



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



ทริกา ไสภาค



สุรางคณา พนานิกิตร



กัณตินันท์ สุขบำรุง



ณิชนิดา เจริญสุข



ผลการปฏิบัติงาน HELP DESK

วันที่ 6 – 12 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	96	9	15	13	0	4	43	9	3	15	9.38	1.24
2	สุภาพร กำลังคลี	56	3	5	5	0	0	29	11	3	2	5.36	0.41
3	ภาสุรีย์ คล้ายพอดำ	133	7	7	18	0	2	73	13	13	1	5.26	0.97
4	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	90	6	14	9	0	1	41	15	4	0	6.67	0.83
5	สุรางคนา พนานิกิตร	63	4	4	14	0	0	31	6	4	0	6.35	0.55
6	เบญจวรรณ สิทธิชัย	28	3	1	3	0	0	16	4	1	10	10.71	0.41
7	ทาริกา ไสภาค	96	10	5	5	0	0	68	8	0	2	10.42	1.38
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	105	8	14	14	0	2	53	13	1	10	7.62	1.11
9	อรอนงค์ เย็นประโคน	56	4	4	2	1	4	27	11	3	10	7.14	0.55
รวม		723	54	69	83	1	13	381	90	32	50	7.66	0.83



Performance Help Desk In Bound

วันที่ 6 – 12 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	8:55:19	64	47	0:03:26	0:04:14	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07
สุภาพร กำลังคลี	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	4:53:57	38	38	0:02:36	0:03:23	0:00:00	0:00:15	0:00:00	0:00:15
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	4:46:53	33	33	0:02:56	0:03:42	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06
สุรางคณา พนานิกิตร	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เบญจวรรณ สิทธิชัย	19:18:12	29	10	0:04:27	0:05:14	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16
ทาริกา ไสภาค	8:16:35	59	46	0:03:55	0:04:44	0:00:00	0:00:17	0:03:52	0:04:09
กันตินันท์ สุขบำรุง	7:48:51	52	43	0:03:01	0:03:49	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08
อรอนงค์ เย็นประโคน	16:56:54	44	17	0:03:01	0:03:50	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11
AVERAGE	70:56:41	319	33	0:03:20	0:04:08	0:00:00	0:01:20	0:03:52	0:05:12



PERFORMANCE HELP DESK OUT BOUND

วันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

CHIEF วิริยะ (SUP.เดโช)

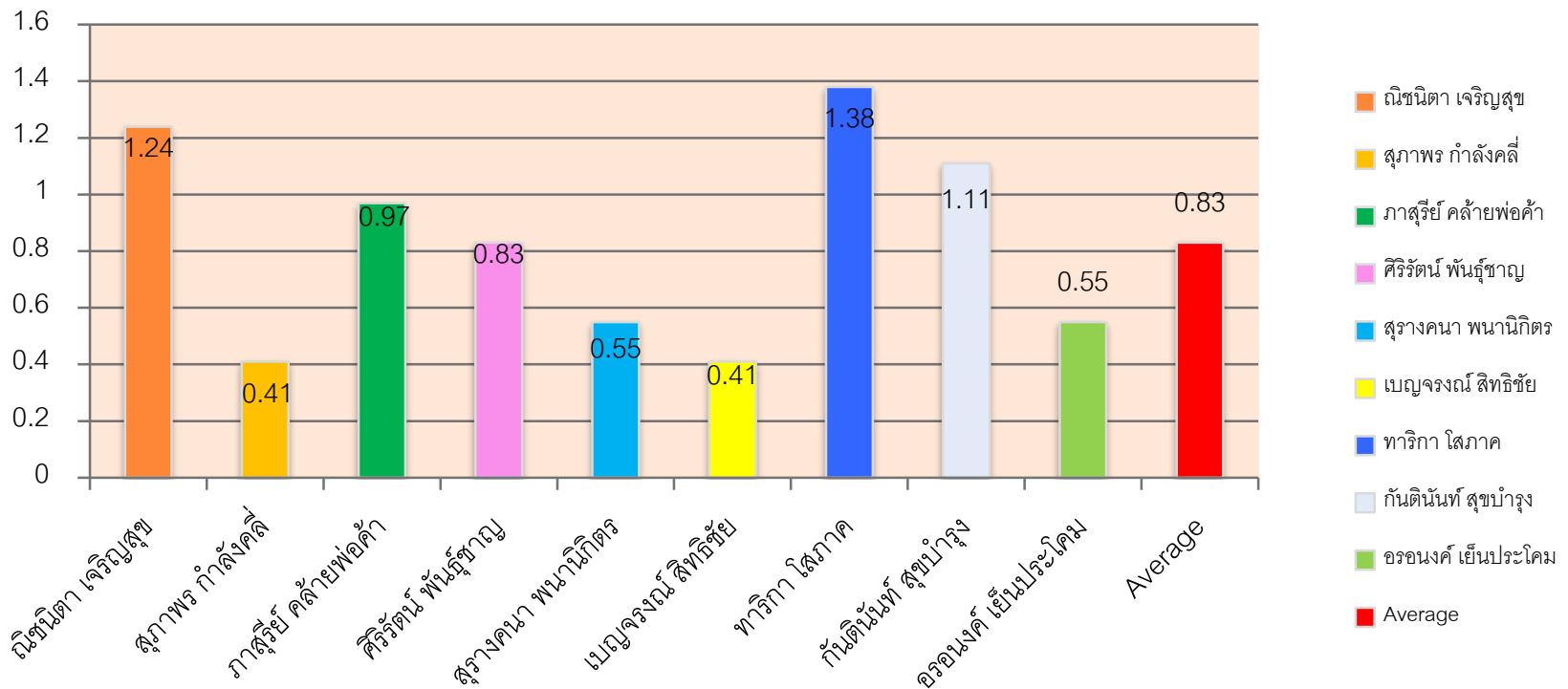


Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Compliment	Warning
ณิชนิตา เจริญสุข	38:50:26	166	28	82.23	0:00:00	0:01:26	0:01:30	0	0
สุภาพร กำลังคลี	19:34:34	117	39	81.65	0:00:00	0:01:19	0:01:24	0	0
ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	38:42:25	166	28	77.78	0:00:00	0:01:48	0:01:48	0	0
ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	32:21:03	201	40	82.05	0:00:00	0:01:16	0:01:18	0	0
สุรางคณา พนานิกิตร	18:26:48	157	55	80.59	0:00:00	0:00:54	0:00:54	0	0
เบญจวรรณ สิทธิชัย	19:40:48	26	9	83.20	0:00:00	0:02:16	0:02:19	0	0
ทาริกา ไสภาค	31:55:07	117	24	77.28	0:00:00	0:01:52	0:01:56	0	0
กันตินันท์ สุขบำรุง	42:05:20	212	33	78.23	0:00:00	0:01:13	0:01:15	0	0
อรอนงค์ เย็นประโคน	33:39:59	88	17	80.80	0:00:00	0:01:29	0:01:31	0	0
AVERAGE	275:16:30	1250	30	80.42	0:00:00	0:01:30	0:01:33	0	0

% แก้ไขได้ (UNDER) HELP DESK

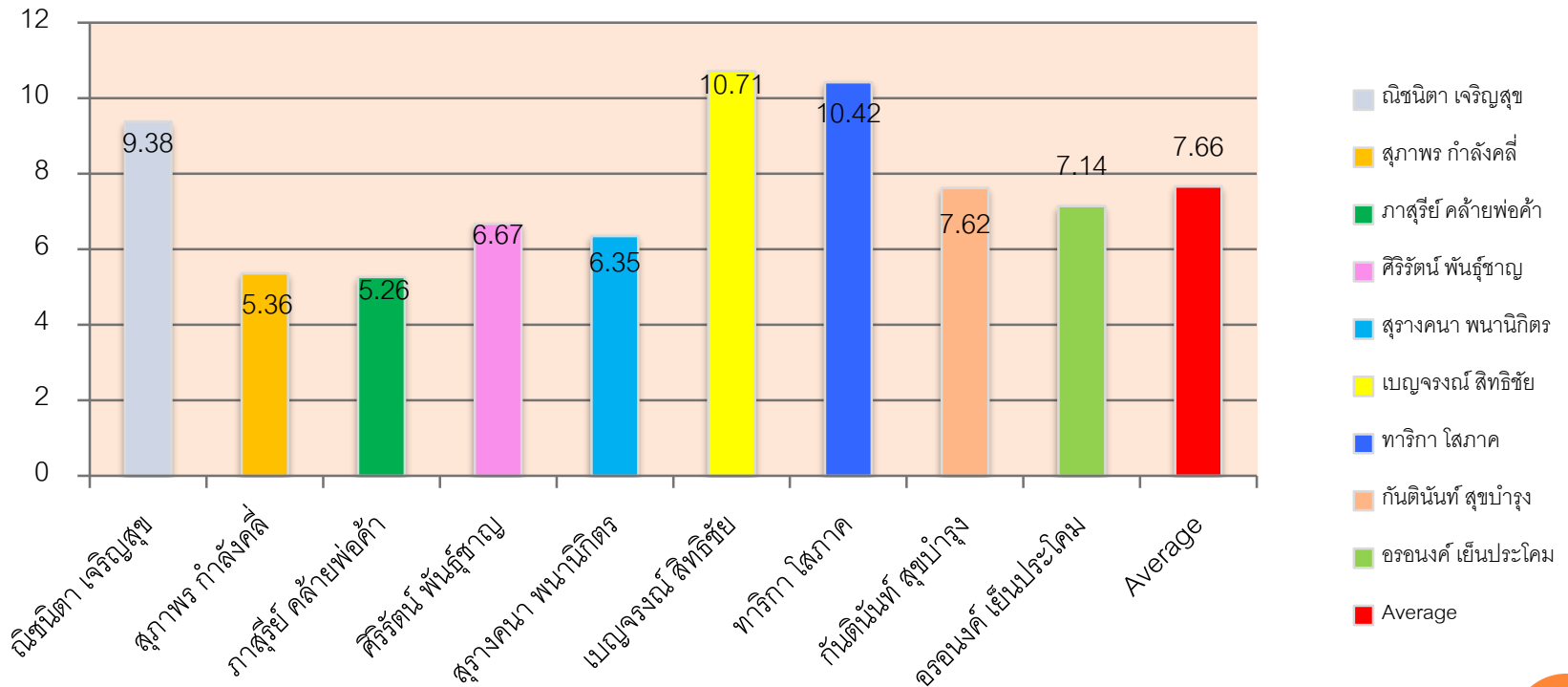
วันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

% แก้ไขได้ (Under)



% แก้ไขได้ (บุคคล) HELP DESK วันที่ 6 – 12 มกราคม 2568

% แก้ไขได้ (บุคคล)





ณิชนิตา เจริญสุข



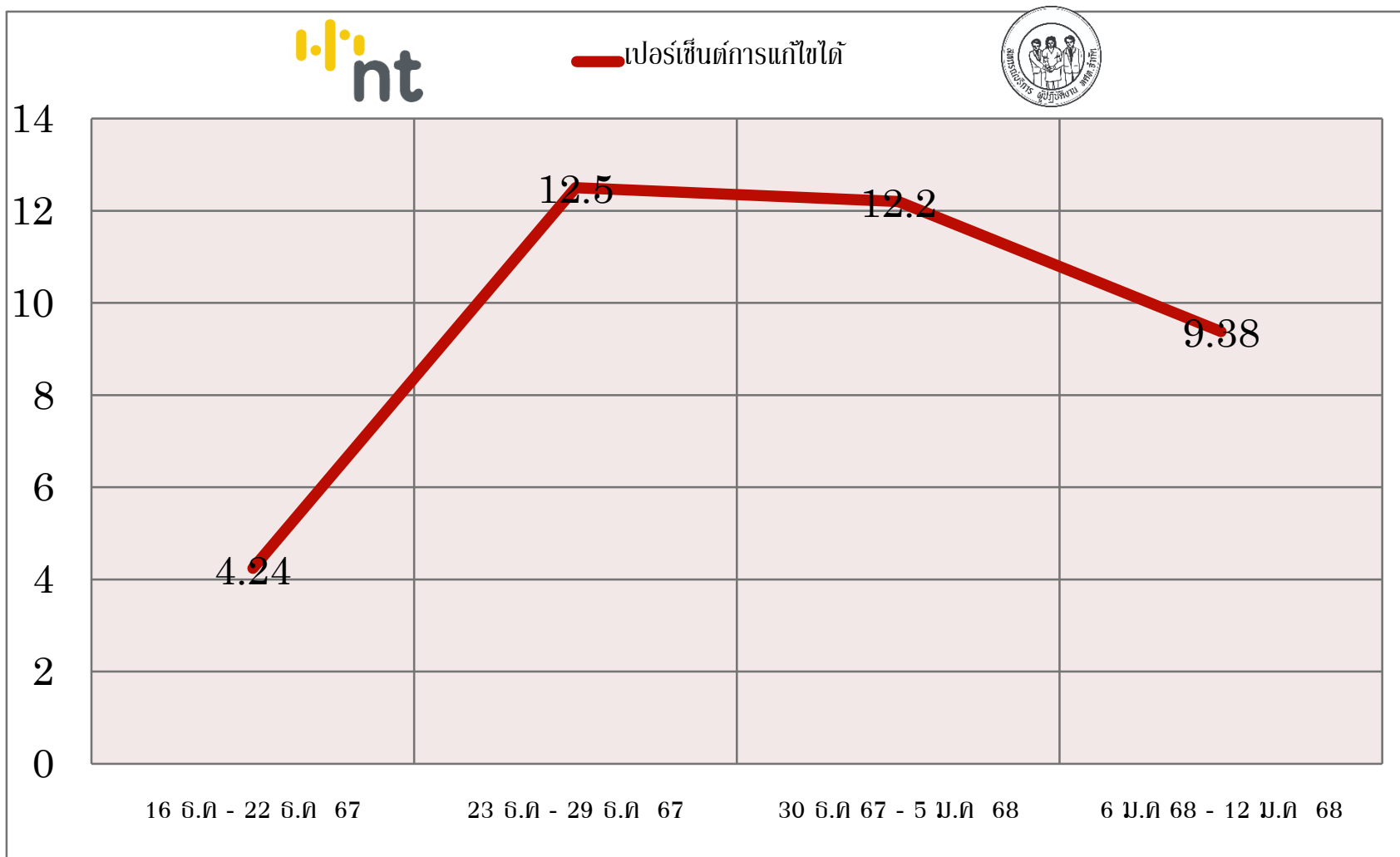
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
8:55:19	64	47	0:03:26	0:04:14	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	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	
38:50:26	166	28	82.23	0:00:00	0:01:26	0:01:30	-	0	0	โทรออก 2 วัน, Re – โทรออก 1 วัน Obaever กิตติศักดิ์ DP 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
96	9	15	13	0	4	43	9	3	15	9.38	1.24

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ณิชนิตา เจริญสุข





สุภาพร กำลังคลี



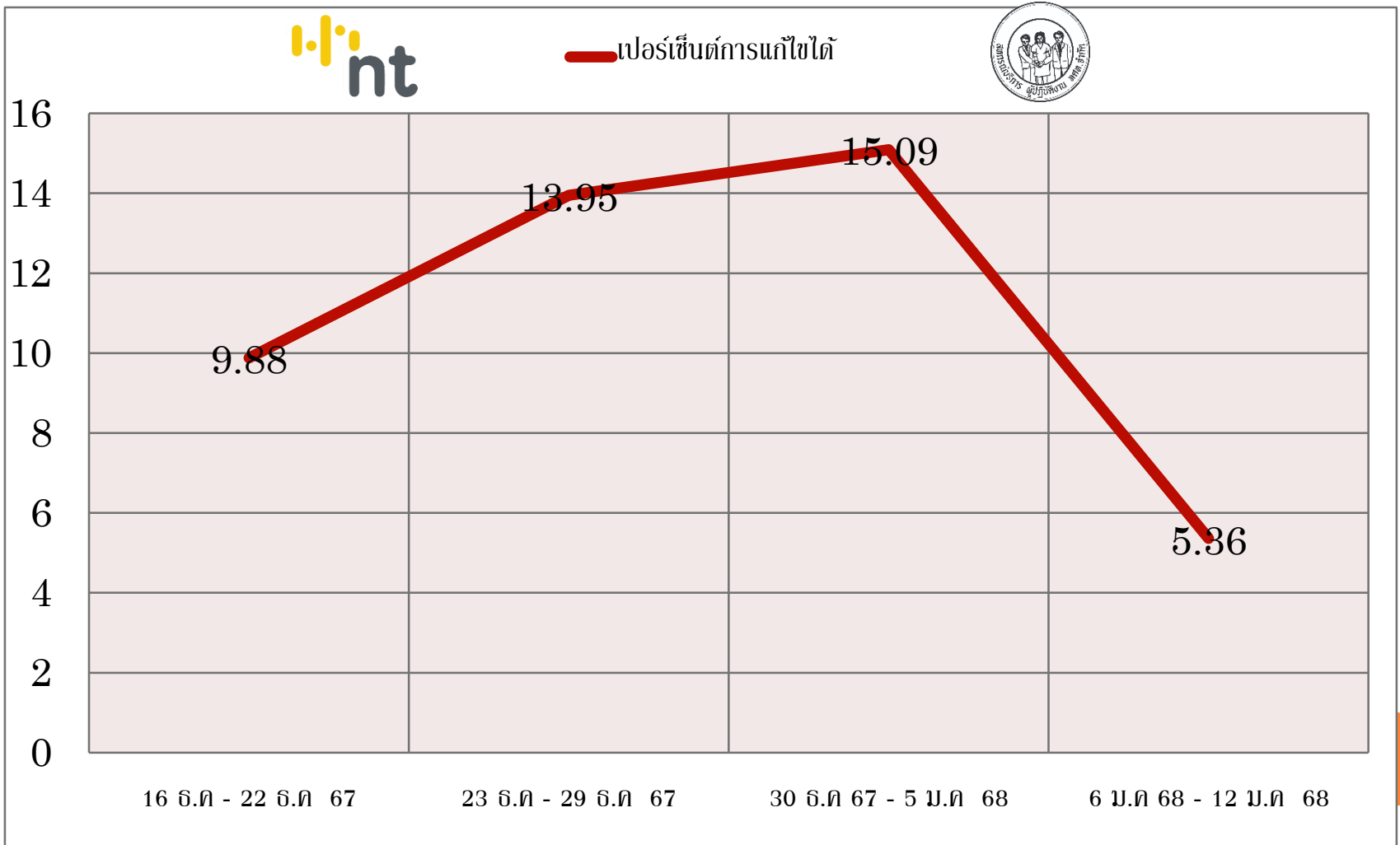
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	จ้างนร. 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	
19:34:34	117	39	81.65	0:00:00	0:01:19	0:01:24	-	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)
56	3	5	5	0	0	29	11	3	2	5.36	0.41

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุภาพร กำลังคลี





ภาสุริย์ คล้ายพ่อค้า



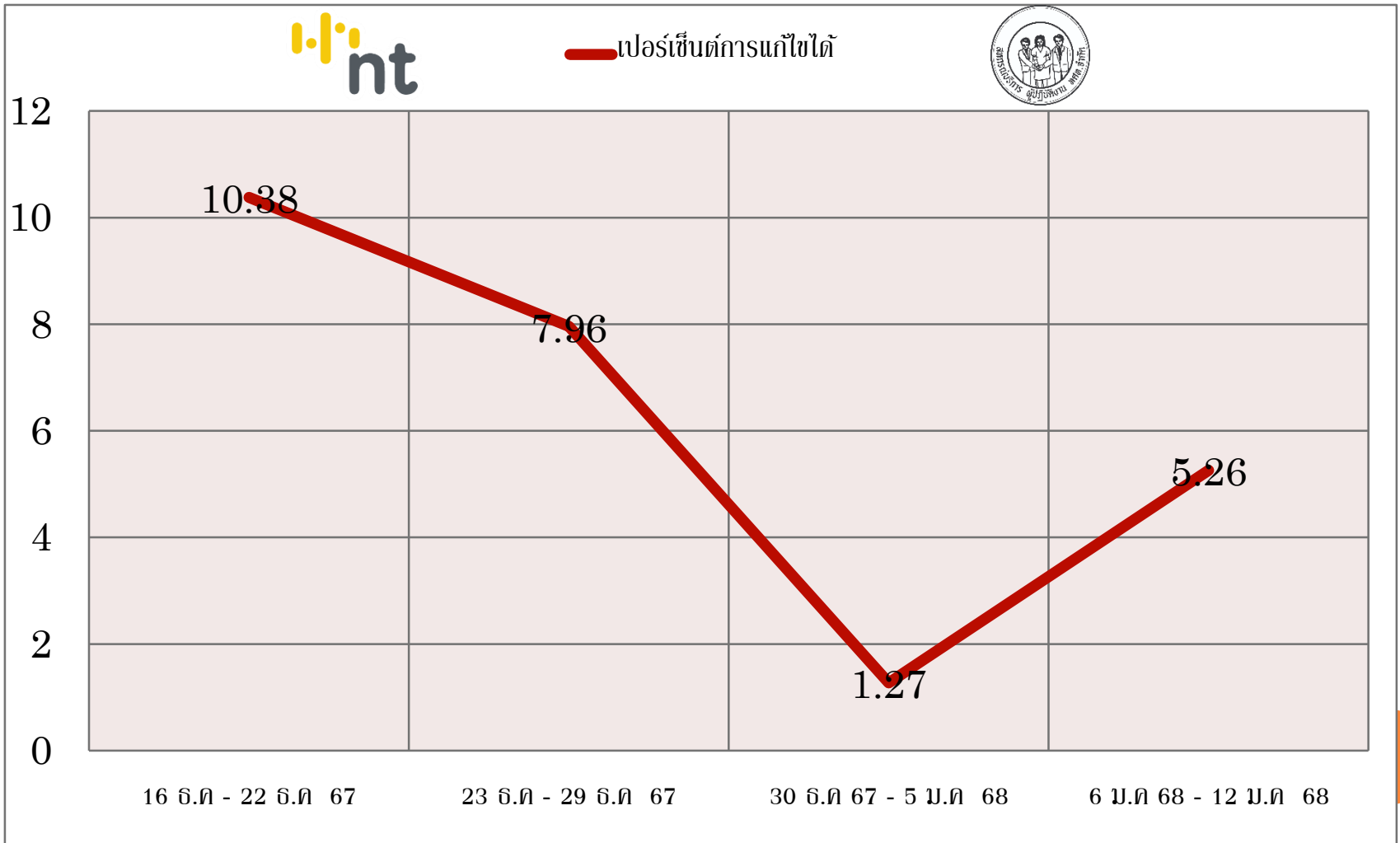
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
4:53:57	38	38	0:02:36	0:03:23	0:00:00	0:00:15	0:00:00	0:00:15	-	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	
38:42:25	166	28	77.78	0:00:00	0:01:48	0:01:48	-	0	0	โทรออก 5 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
133	7	7	18	0	2	73	13	13	1	5.26	0.97

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ภาสูริย์ คล้ายพ่อค้า





ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



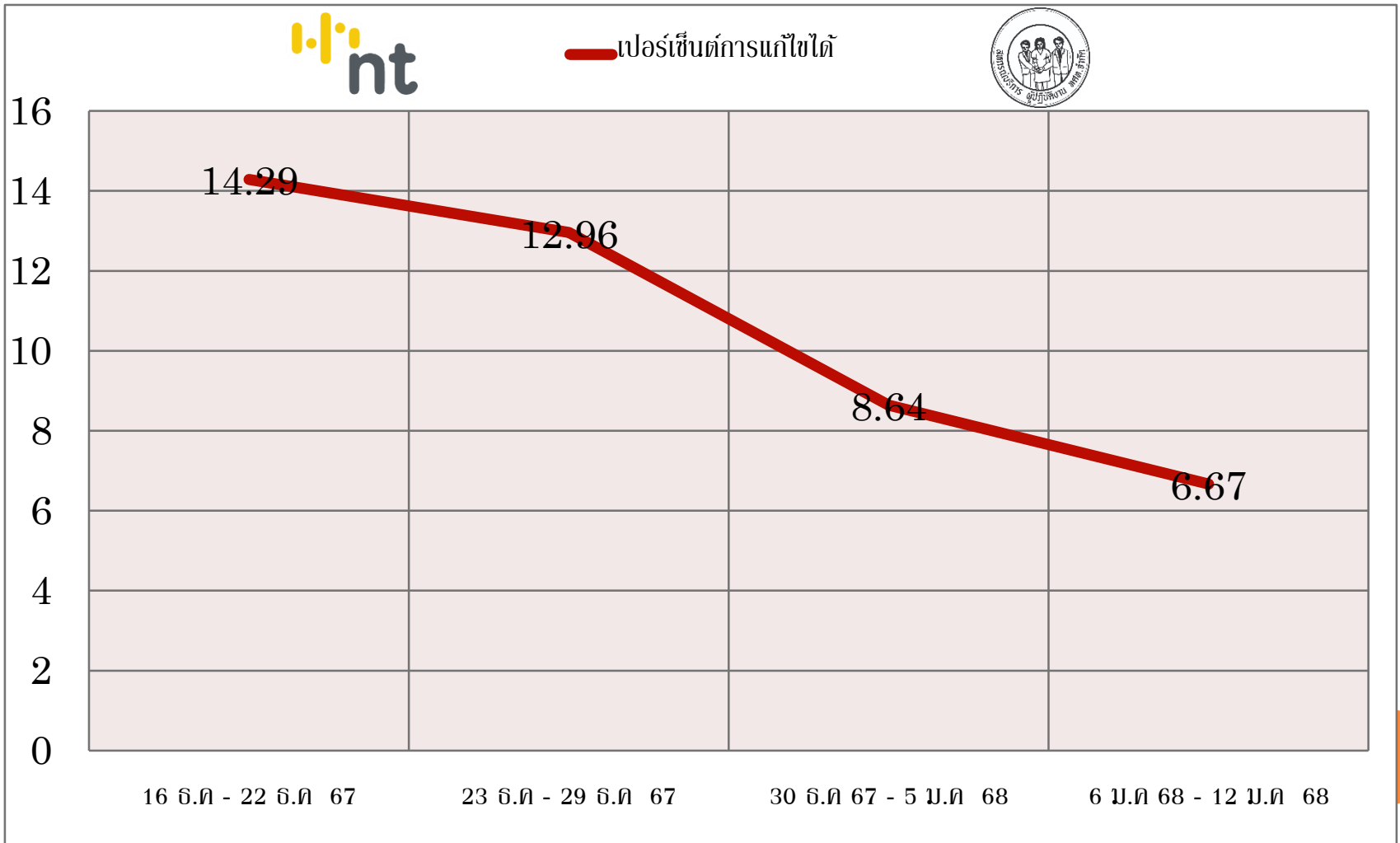
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
4:46:53	33	33	0:02:56	0:03:42	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	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	
32:21:03	201	40	82.05	0:00:00	0:01:16	0:01:18	-	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)
90	6	14	9	0	1	41	15	4	0	6.67	0.83

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ





สุรางคณา พนานิกิตร์



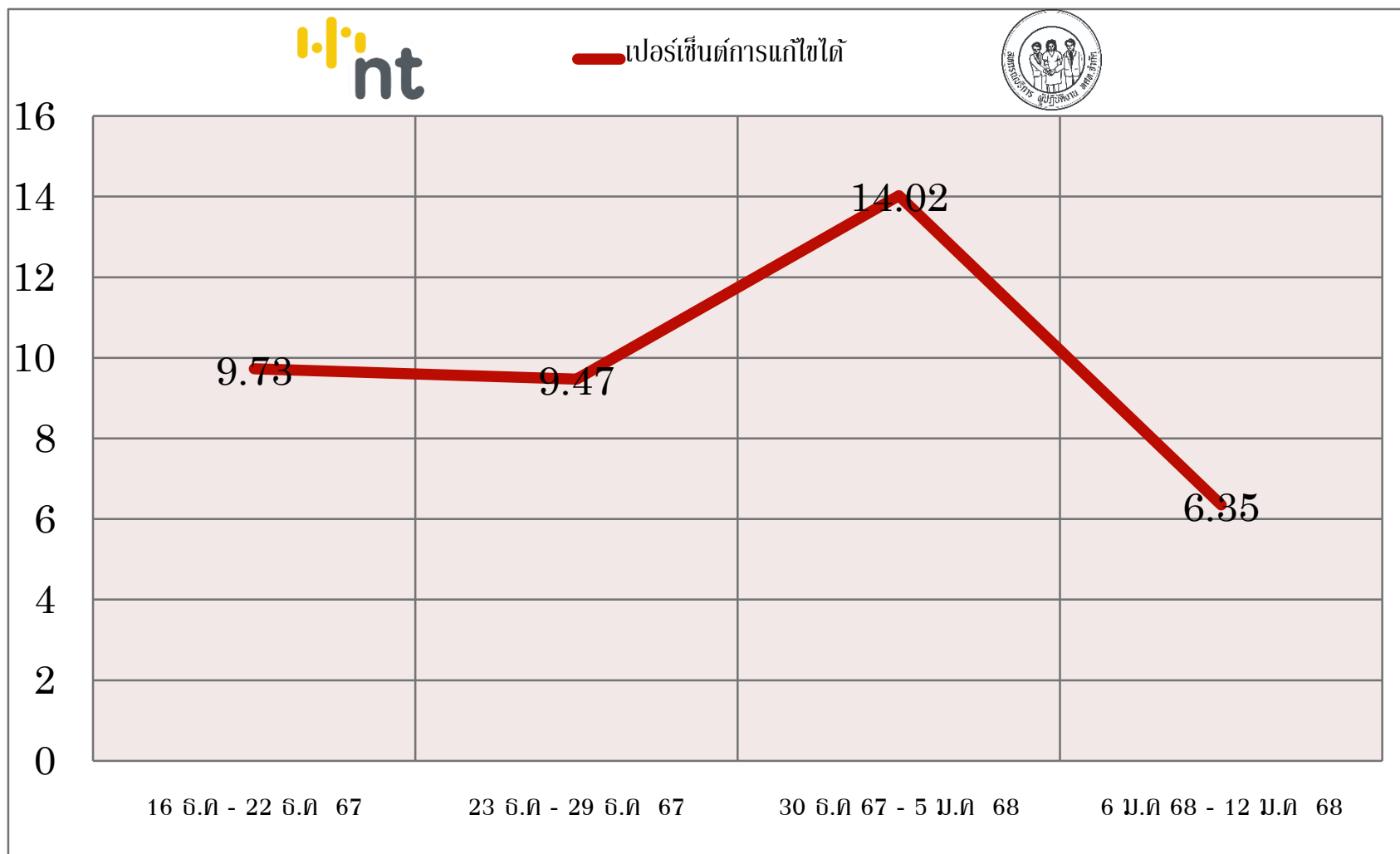
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	จ้างนร.4 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	
18:26:48	157	55	80.59	0:00:00	0:00:54	0:00:54	-	0	0	โทรออก 1 วัน, Recheck 1 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
63	4	4	14	0	0	31	6	4	0	6.35	0.55

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข สุรางคณา พนานิกิตร





เบญจรงค์ สิทธิชัย



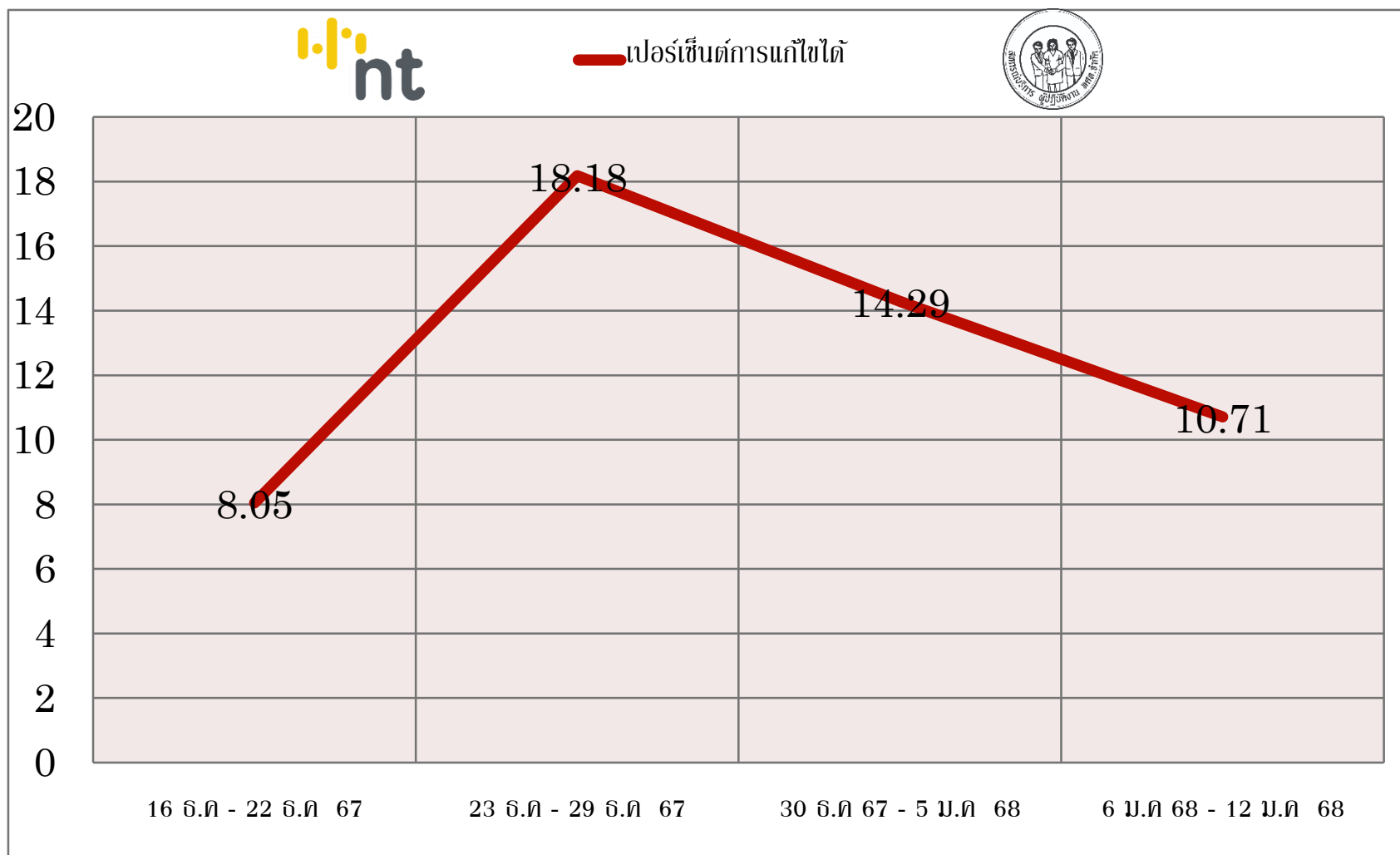
HD

Logon Duration--	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
19:18:12	29	10	0:04:27	0:05:14	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	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	
19:40:48	26	9	83.20	0:00:00	0:02:16	0:02:19	-	0	0	โทรออก 3 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
28	3	1	3	0	0	16	4	1	10	10.71	0.41

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข เบญจรงค์ สิทธิชัย





ทาริกา ไสภาค



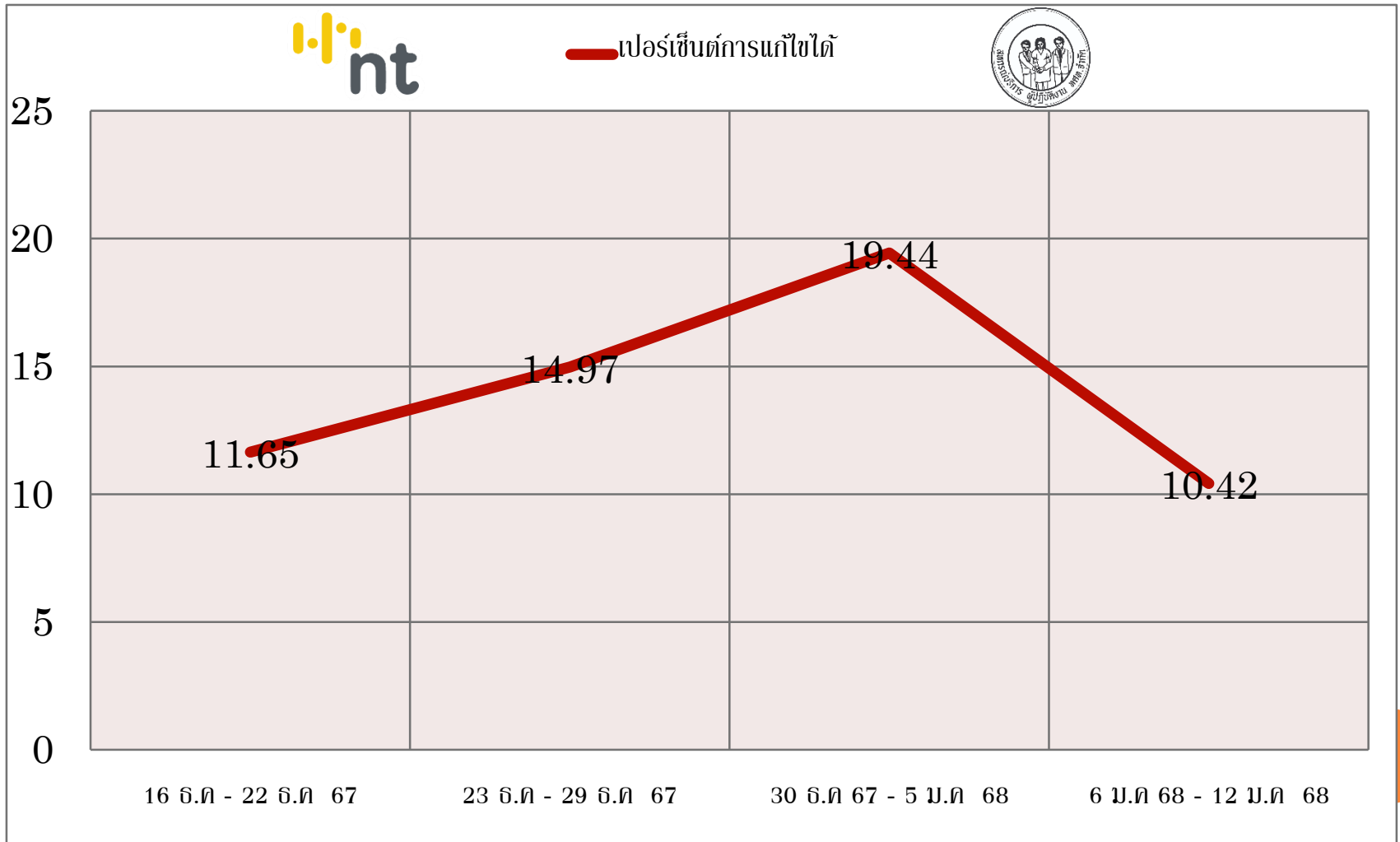
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
8:16:35	59	46	0:03:55	0:04:44	0:00:00	0:00:17	0:03:52	0:04:09	-	รับสาย 3 วัน, รับนร.2 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	
31:55:07	117	24	77.28	0:00:00	0:01:52	0:01:56	-	0	0	โทรออก 3 วัน	
จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
96	10	5	5	0	0	68	8	0	2	10.42	1.38

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ทาริกา โสภาค





กันตินันท์ สุขบำรุง



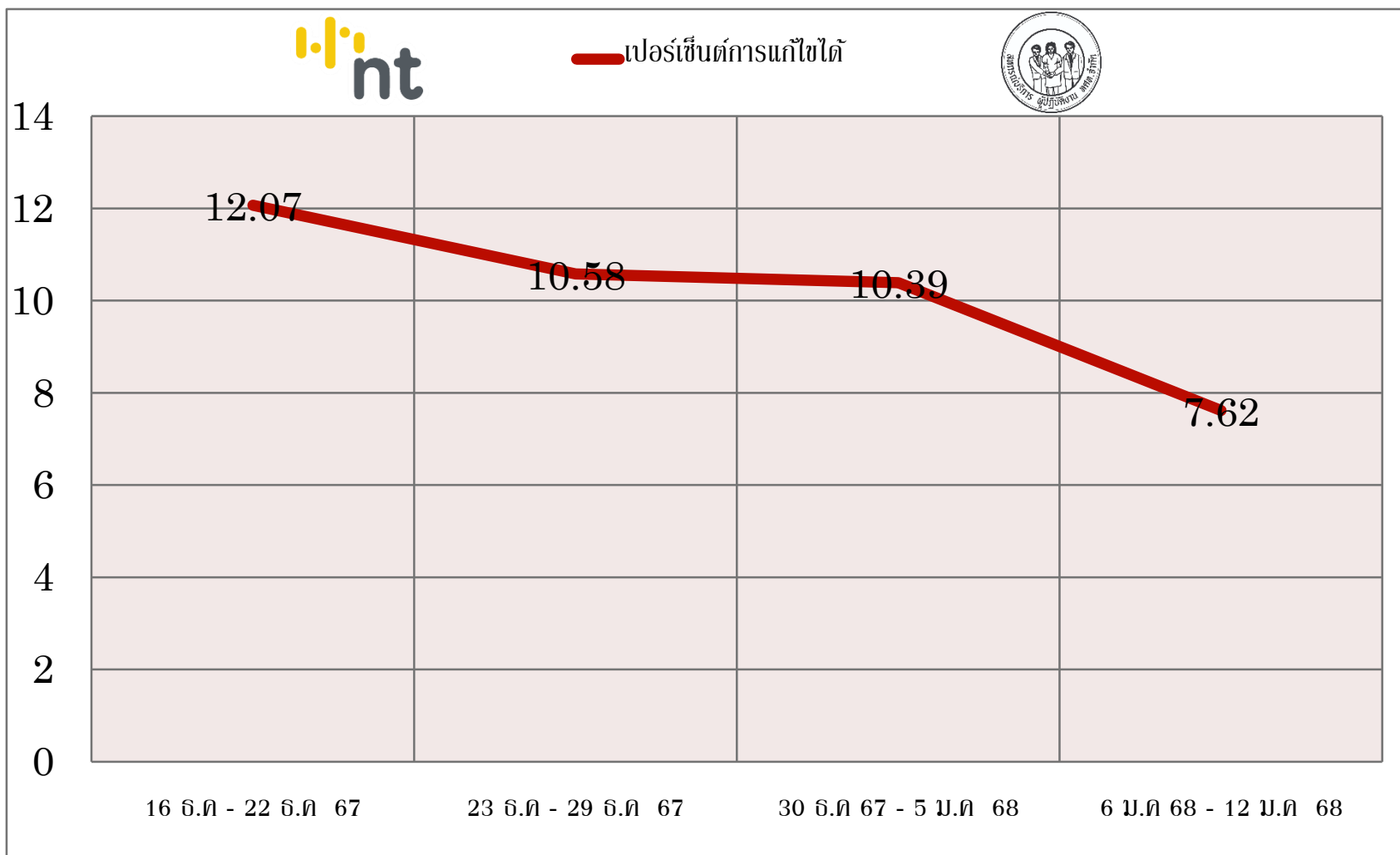
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
7:48:51	52	43	0:03:01	0:03:49	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	รับสาย 2 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	
42:05:20	212	33	78.23	0:00:00	0:01:13	0:01:15	-	0	0	โทรออก 4 วัน Recheck - โทรออก 1 วัน	
รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Under)
105	8	14	14	0	2	53	13	1	10	7.62	1.11

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไข ก้นตินันท์ สุขบำรุง





อรอนงค์ เข็นประโคน



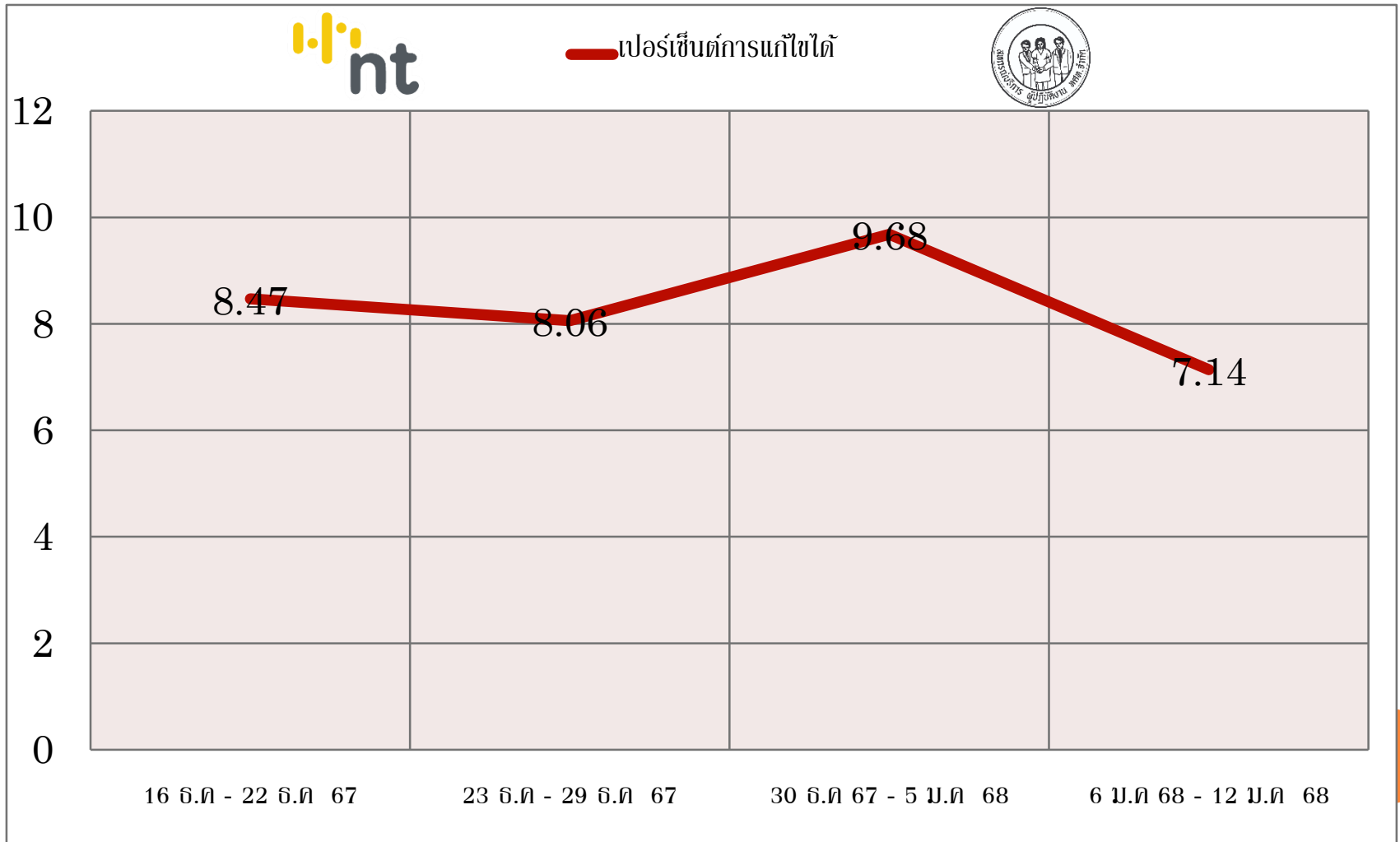
HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
16:56:54	44	17	0:03:01	0:03:50	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	รับสาย 3 วัน, รับนร.1 วัน

OB

Logon Duration (นาท)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาท)	ACD (นาท)	AHT (นาท)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark	
33:39:59	88	17	80.80	0:00:00	0:01:29	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)
56	4	4	2	1	4	27	11	3	10	7.14	0.55

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														82.23	B+
2	สุภาพร กำลังคลี	82.00	84.25	83.00	82.00	77.00														81.65	B+
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ	75.00	81.00	79.13	76.00															77.78	B
4	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	81.00	84.25	80.00	84.00	81.00														82.05	B+
5	สุรางคนา พนานนิกิตร	80.00	82.35	80.00	80.00															80.59	B+
6	เบญจวรรณ สิทธิชัย	86.00	84.00	81.00	83.00	82.00														83.20	B+
7	ทาริกา ไสภาค	76.00	79.13	77.00	77.00															77.28	B
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	76.00	80.00	83.13	77.00	75.00														78.23	B
9	อรอนงค์ เข็นประโคน	79.00	82.00	80.00	82.00	81.00														80.80	B+
AVERAGE																				80.38	B+



**THANK
YOU**

