

# **Presentation**

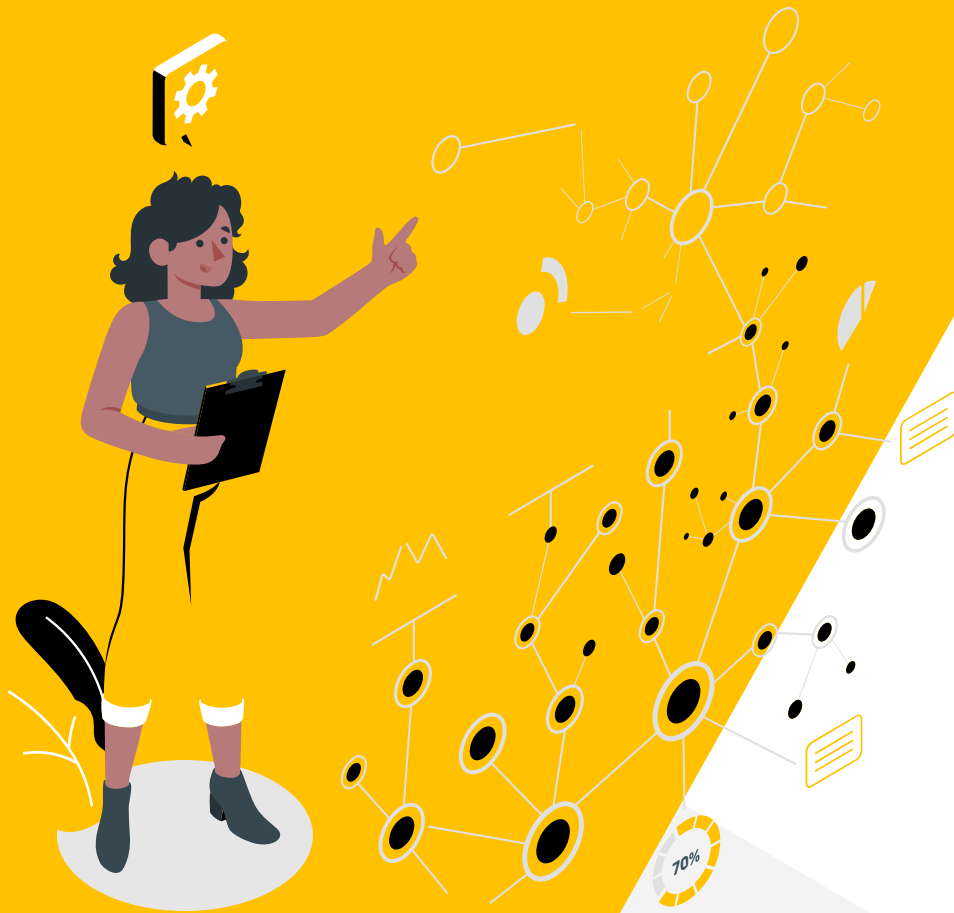
## **Skill Help desk**

### **(1177 Call Center)**



**ประจำเดือน วันที่ 1 – 30 เมษายน 2567**

# Under Sup.เดโช



# Team Help Desk



Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



ภภัทรธิรา ชุมสวัสดิ์



สุภาพร กำลังคลี



ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ



เบญจรงค์ สิทธิชัย



มนต์ชนก แพร์สำราญ



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



อนัญญา ป้อมพยัคฆ์



ศิริพร รุ่งมณี



ชนกานต์ ทาทอง



อรอนงค์ เย็นประโคน



นิชนิตา เจริญสุข



สุรางคนา พนานิกิตร



กันตินันท์ สุขบำรุง



จุฬามณี พรมรังษี



ทาริกา ไสภาค



อมรรัตน์ สีบแสง



สุนารี ต่อเพ็ง



# Team Help Desk



Ch. วิริยะ เจริญศิริ



Ch. อัศกร กาญจนานันท์



ทัดเทพ ชินพาพร



อภิญญา ชูแช่ม



จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่



сударัตน์ สว่างแจ้



สุภาวดี เงินทองดี



ศศิญา พิธรรมานุวัตร

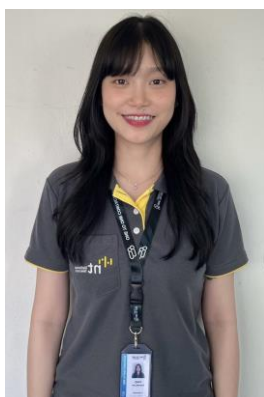


ศิริพร โพธิ์ภักดี



ศุภณัฐภูมิ วิเวก

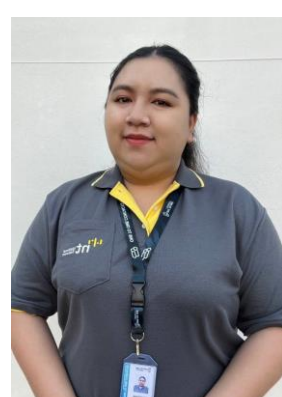
## Team Dispatcher (DP)



หญิง รัศมีจันทร์



วาสนา ทรัพย์อำรงค์



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



ปรัชญา แยมโคกสูง



รัชณี ผลมาตย์



รั้วชัย ทองรังษี



จันทิมา ดัดถุยาวัตร



นันทกานต์ แจจะจันทร์

# ยอดแก้ไข Outbound



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
1	ภัทรริธา ชุมสวัสดิ์	352	82	41	49	0	14	142	24	3	161	23.30	0.73
2	ณิชนิตา เจริญสุข	436	57	38	66	5	6	201	43	25	12	13.07	0.51
3	สุภาพร กำลั้งคลี่	244	28	24	0	2	7	138	35	14	37	11.48	0.25
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอดำ	546	54	15	7	7	8	313	85	52	51	9.89	0.48
5	สุรางคนา พนานิกิตร	498	48	41	91	3	6	222	61	30	26	9.64	0.43
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	384	54	39	60	4	3	169	36	23	0	14.06	0.48
7	จุฬามณี พรหมรังษี	407	50	39	63	5	7	204	36	5	0	12.29	0.45
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	307	25	30	40	4	11	152	43	8	0	8.14	0.22
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	431	42	45	11	2	10	248	69	3	87	9.74	0.37
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	384	43	42	49	5	8	193	39	5	0	11.20	0.38
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	413	22	52	5	9	8	267	50	0	11	5.33	0.20
12	ศิริพร รุ่งมณี	314	29	31	41	0	2	164	46	1	7	9.24	0.26
13	อมรรัตน์ สืบแสง	568	64	52	56	2	10	304	75	5	23	11.27	0.57
14	ทาริกา ไสภาค	405	70	32	0	3	7	233	59	1	35	17.28	0.62
15	ชนกานต์ ทาทอง	272	25	21	0	3	6	163	51	3	132	9.19	0.22

# ยอดแก้ไข Outbound

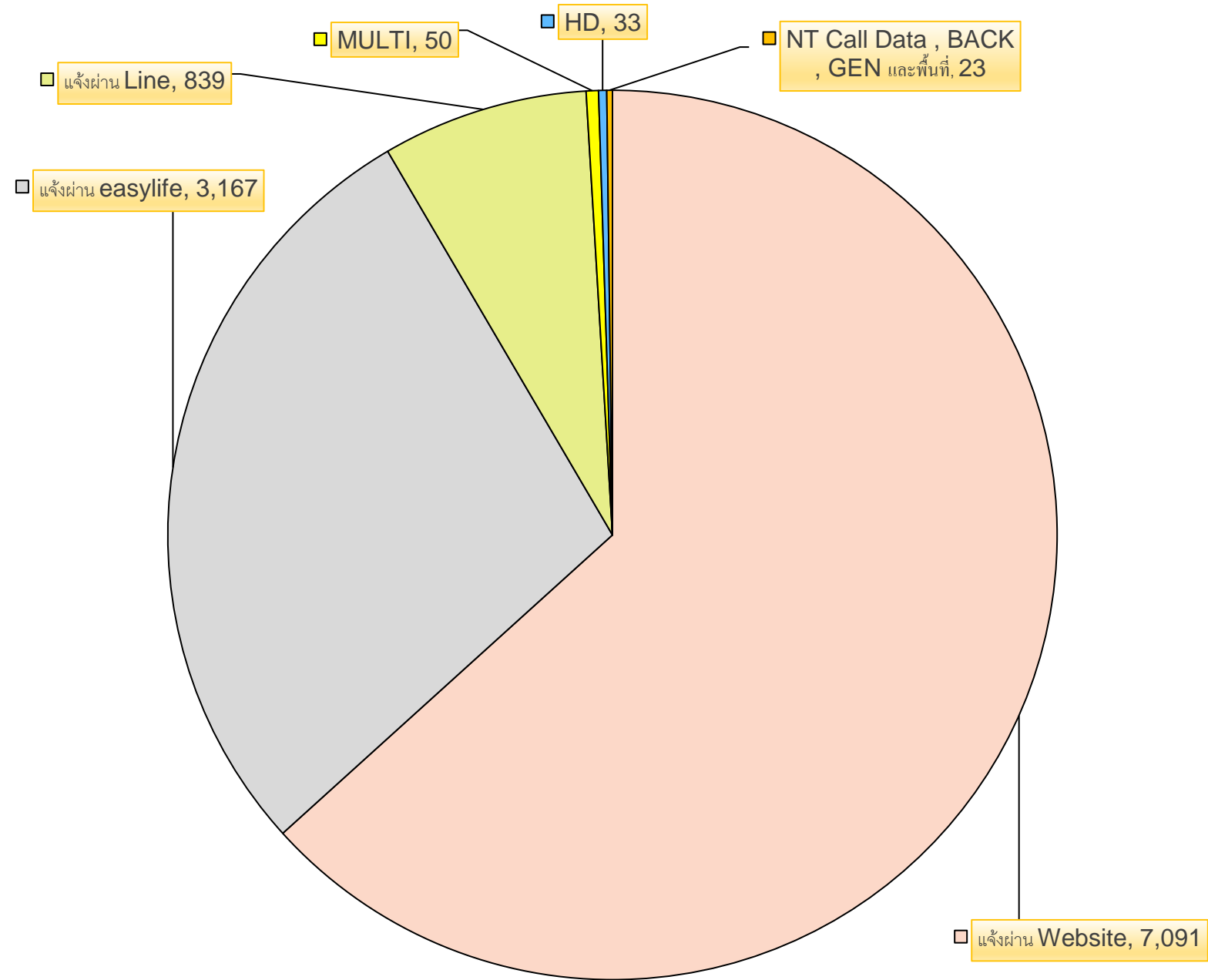
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้ำชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
16	สุนารี ต่อเพ็ง	540	56	41	49	7	8	250	68	61	24	10.37	0.50
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	201	36	30	0	1	6	83	35	10	141	17.91	0.32
18	ทัตเทพ ชินพาพร	627	52	45	9	1	8	393	120	1	0	8.29	0.46
19	อภิญา ชูเข้ม	431	55	86	1	4	11	242	30	2	24	12.76	0.49
20	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	229	29	20	1	0	7	113	48	11	71	12.66	0.26
21	หญิง รัศมีจันทร์	471	38	76	55	6	5	225	61	5	62	8.07	0.34
22	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	481	41	27	60	3	6	274	63	7	42	8.52	0.37
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	334	24	57	48	1	3	140	61	11	33	7.19	0.21
24	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	398	39	37	50	0	10	221	40	1	11	9.80	0.35
25	ปรัชญา แยมโคกสูง	233	43	14	0	3	2	100	50	21	24	18.45	0.38
26	สุภาวดี เงินทองดี	410	44	31	60	1	2	161	66	45	0	10.73	0.39
27	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	431	47	32	65	4	11	210	52	10	80	10.90	0.42
28	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	278	38	25	40	1	1	128	30	15	36	13.67	0.34
29	ศุภณัฐฎี วิเวก	178	18	24	24	0	4	81	25	2	0	10.11	0.16
รวม		11203	1253	1087	1000	86	197	5734	1501	380	1130	11.54	0.39

จำนวนหมายเลขจากการจ่ายงาน 11,203 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 11.18%  
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 11,271 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 11.12%

# ช่องทางที่มีการแจ้งเสียเข้ามา 1177 งามวงศ์วาน



วันที่ / ช่องทาง	รวมทั้งหมด
แจ้งผ่าน Website	7,091
แจ้งผ่าน easylife	3,167
แจ้งผ่าน Line	839
MULTI	50
HD	33
NT Call Data , BACK , GEN และ พื้นที่	23
รวม	11,203



# สาเหตุการแก้ไขได้

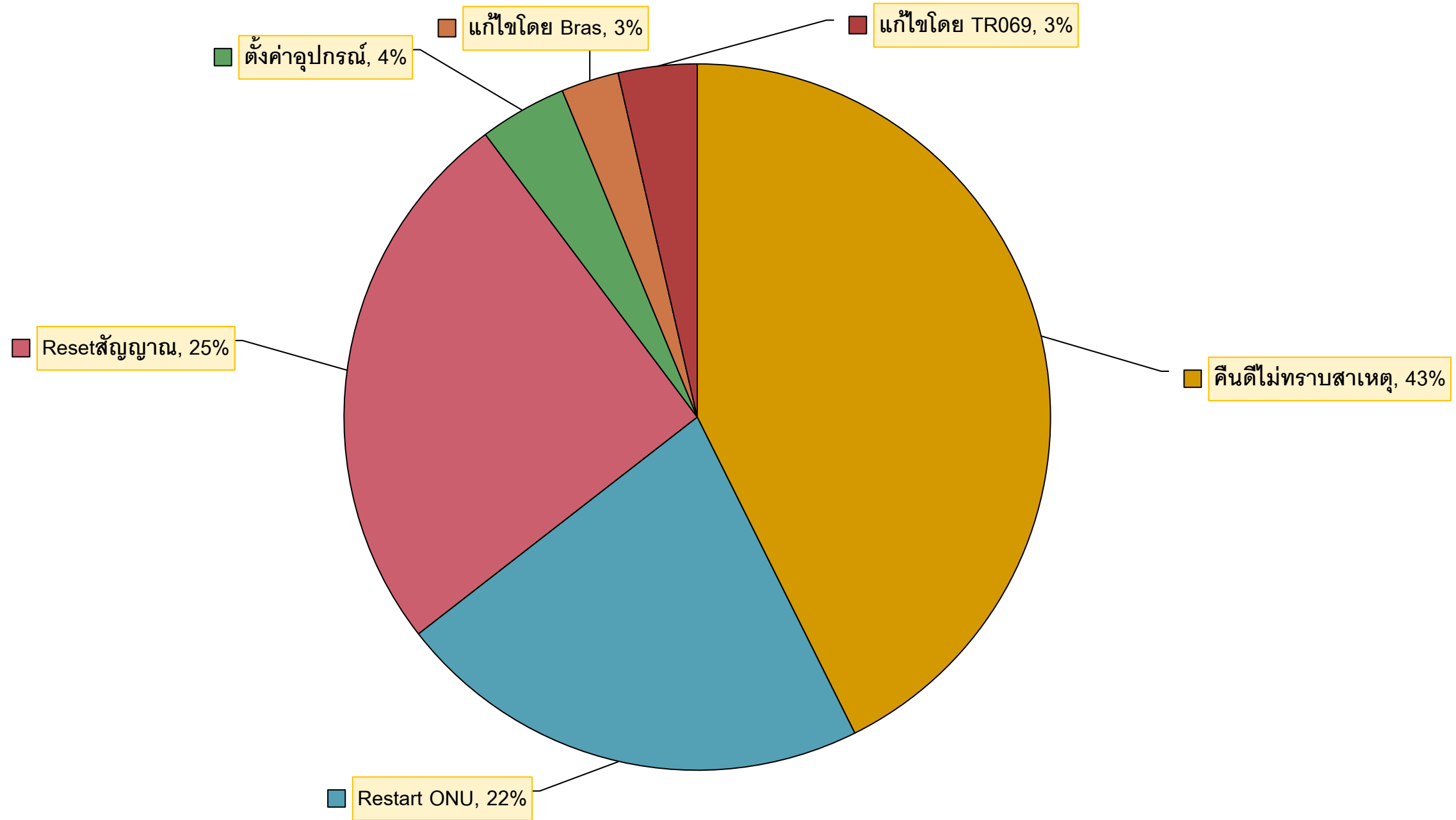
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
1	ภัทรวรีรา ชุมสวัสดิ์	17	18	34	6	4	3
2	ณิชนิตา เจริญสุข	19	15	20	0	3	0
3	สุภาพร กำลังคลี	12	5	8	3	0	0
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	30	10	7	2	3	2
5	สุรางคนา พนานิกิตร	15	11	15	2	2	3
6	มนัสชนก แพ้วสำราญ	20	10	18	3	3	0
7	จุฬามณี พรหมรังษี	25	9	9	2	3	2
8	เบญจวรรณ สติธิชัย	14	3	6	0	0	2
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	21	8	10	3	0	0
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	22	8	11	0	0	2
11	อนัญญา บัอมพยัคฆ์	13	4	5	0	0	0
12	ศิริพร รุ่งมณี	14	4	7	1	1	2
13	อมรรัตน์ สืบแสง	27	11	18	5	0	3
14	ทาริกา ไสภาค	26	32	6	0	1	5
15	ชนกานต์ ทาทอง	12	2	4	5	0	2



# สาเหตุการแก้ไขได้

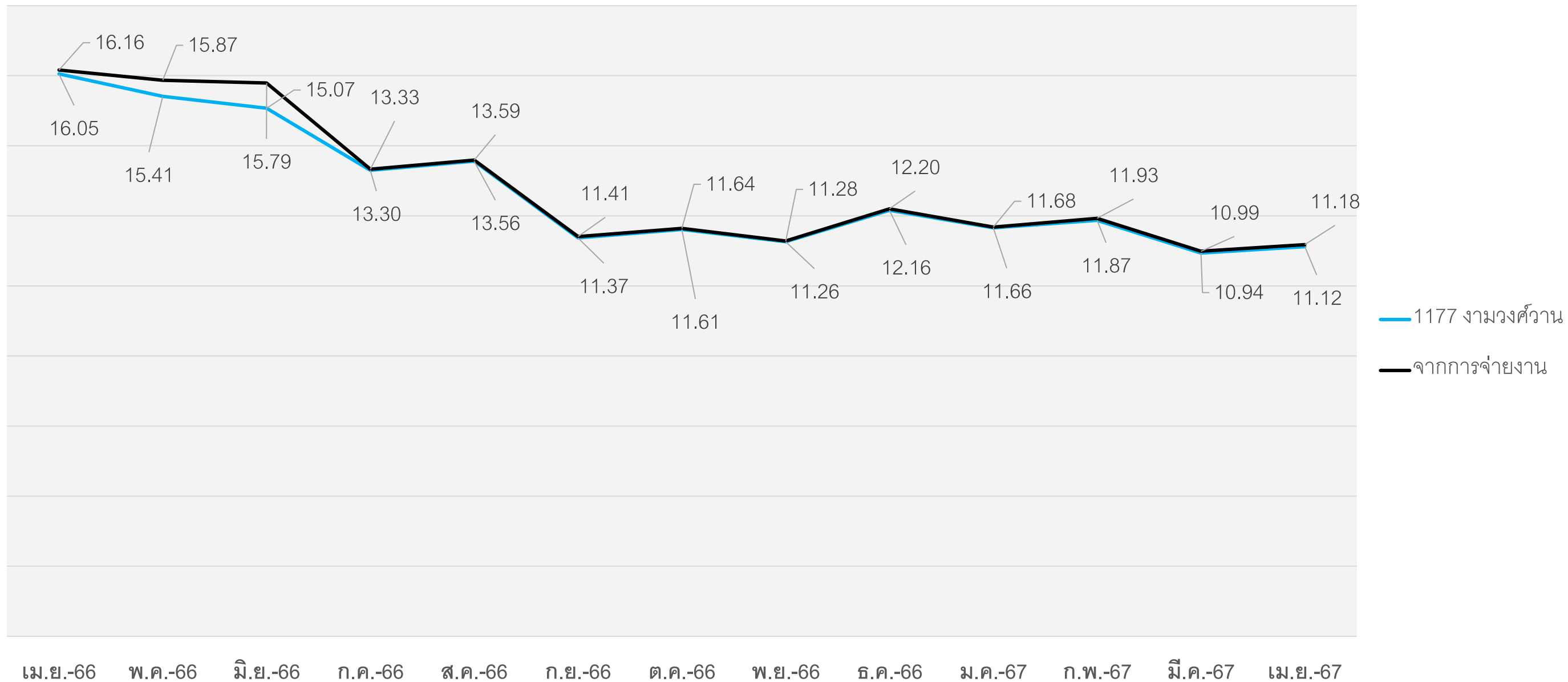
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
16	สุนารี ต่อเพ็ง	20	22	10	1	1	2
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	20	9	4	0	0	3
18	ทัตเทพ ชินพาพร	10	5	34	1	0	1
19	อภิญา ชูแท้่ม	24	15	11	2	1	2
20	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	14	8	7	0	0	0
21	หญิง รัศมีจันทร์	19	12	5	0	1	1
22	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	22	8	6	2	0	3
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	13	1	5	1	2	0
24	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	16	9	13	0	1	0
25	ปรัชญา แยมโคกสูง	20	16	2	2	1	2
26	สุภาวดี เงินทองดี	20	2	11	6	5	0
27	ศศิญา พิธรรมานวัตร	24	6	14	3	0	0
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	19	6	10	0	1	2
29	ศุภณัฐวิเวก	5	4	6	0	0	3
รวม		533	273	316	50	33	45

# เปอร์เซ็นต์สาเหตุการแก้ไขได้

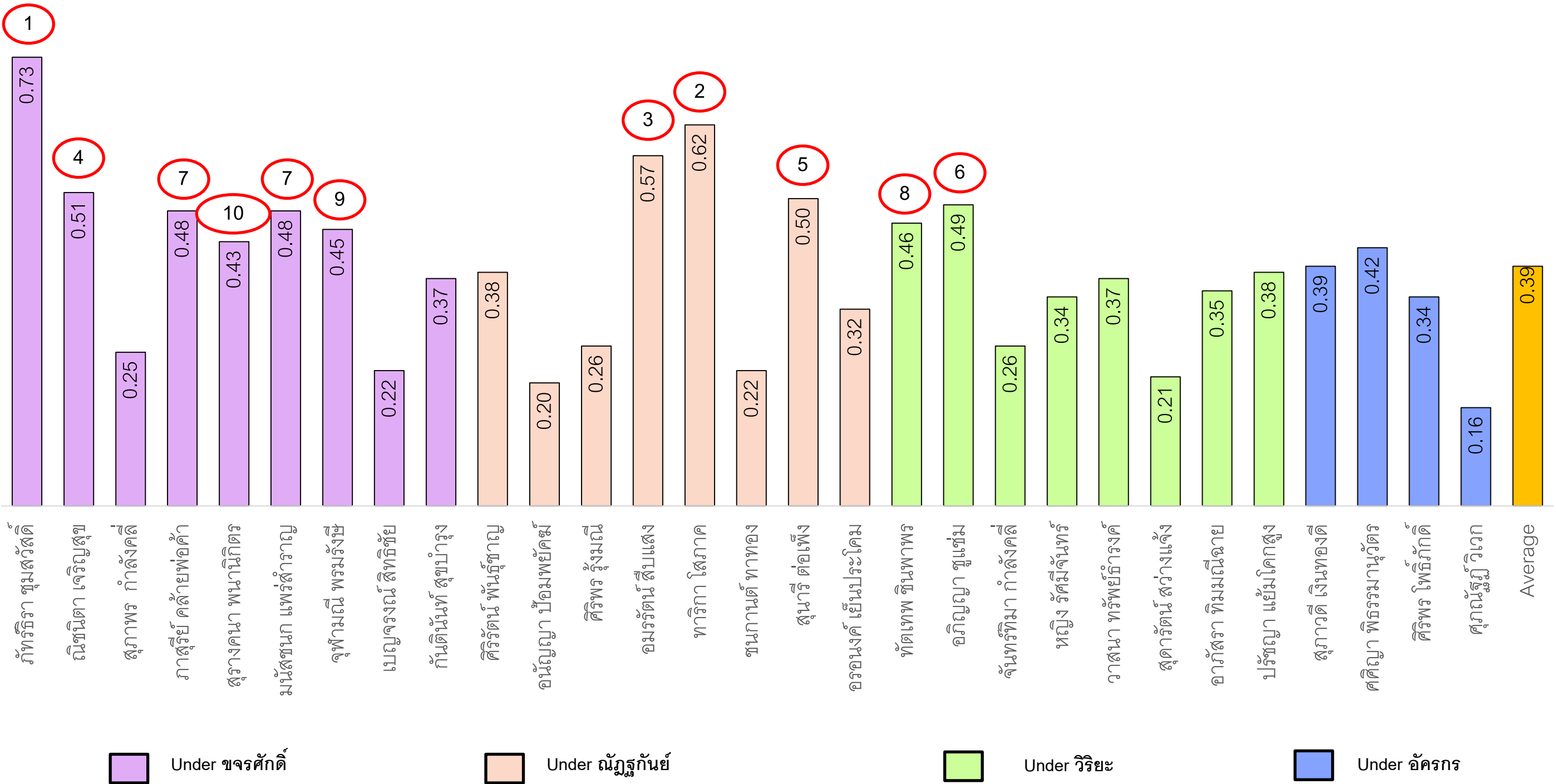


# กราฟแสดง เปอร์เซ็นต์ ผลการแก้ไขสำเร็จ

จากหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน และ จากการจ่ายงาน เมษายน 2566 – เมษายน 2567

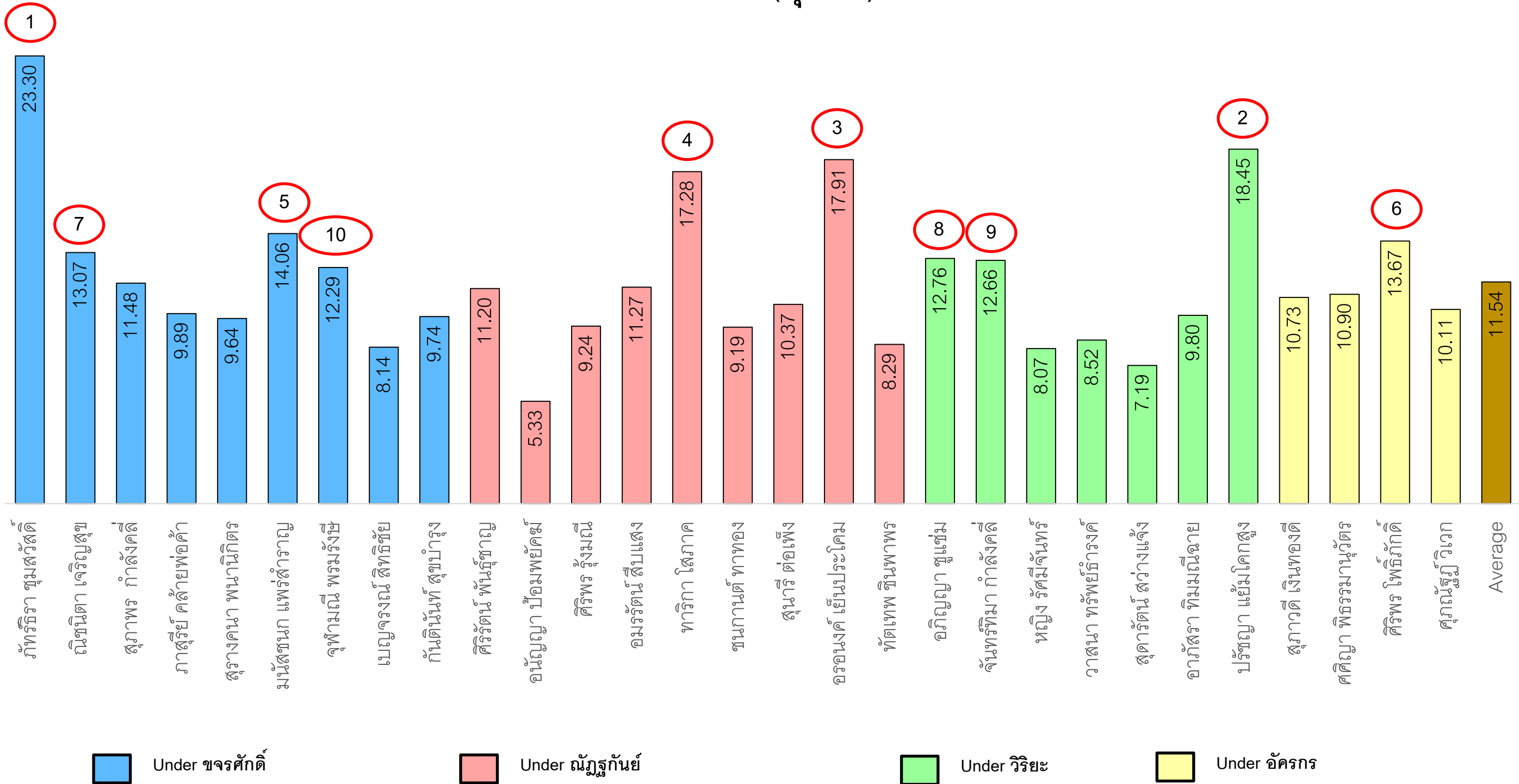


# กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Team) 1 – 30 เมษายน 2567





# กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล) 1 – 30 เมษายน 2567



# ยอด Recheck ประจำเดือน วันที่ 1 – 30 เมษายน 2567

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)	ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)
1	ภัทริศา ชุมสวัสดิ์	166	155	90	411	16	สุนารี ต่อเพ็ง	84	99	90	273
2	ณิชนิตา เจริญสุข	119	94	82	295	17	อรอนงค์ เย็นประโคน	81	26	26	133
3	สุภาพร กำลังคลี	64	119	47	230	18	ทัตเทพ ชินพาพร	75	84	104	263
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอคำ	27	21	12	60	19	อภิญา ชูแท้	6	44	5	55
5	สุรางคณา พนานิกิตร	85	85	124	294	20	จันทร์ทิมา กำลังคลี	8	10	2	20
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	58	93	123	274	21	หญิง รัศมีจันทร์	208	76	102	386
7	จุฬามณี พรหมรังษี	94	95	81	270	22	วาสนา ทรัพย์ธีรวงศ์	82	45	88	215
8	เบญจรงค์ สิริชัย	50	31	107	188	23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	13	19	29	61
9	กันตินันท์ สุขบำรุง	86	125	109	320	24	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	78	109	96	283
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	111	103	52	266	25	ปรัชญา แยมโคกสูง	15	20	22	57
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	64	107	81	252	26	สุภาวดี เงินทองดี	108	117	73	298
12	ศิริพร รุ่งมณี	17	99	56	172	27	ศศิญา พิธรรมานวัตร	36	51	22	109
13	อมรรัตน์ สืบแสง	120	58	72	250	28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	36	50	54	140
14	ทาริกา ไสภาค	25	58	58	141	29	ศุภณัฐฎี วิเวก	52	65	69	186
15	ชนกานต์ ทาทอง	83	78	95	256						

น.1 จำนวน 2,051 หมายเลข

น.2 จำนวน 2,136 หมายเลข

น.3 จำนวน 1,971 หมายเลข

รวมทั้งหมด 6,158 หมายเลข

# ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Help Desk Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound/วัน	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (นาที)	Remark
1	ภัทรวริศา ชุ่มสวัสดิ์	170:17:05	966	37	83.71	0:00:00	0:01:02	0:01:04	-	กะดึก 6 วัน
2	ณิชนิตา เจริญสุข	138:24:52	1,043	49	81.80	0:00:00	0:01:12	0:01:15	-	
3	สุภาพร กำลังคลี	94:44:53	464	32	83.19	0:00:00	0:01:26	0:01:32	-	กะดึก 3 วัน
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	141:31:41	936	43	77.28	0:00:00	0:01:26	0:01:26	-	
5	สุรางคณา พนานิกิตร	157:17:53	1,115	46	78.89	0:00:00	0:01:13	0:01:14	-	
6	มนัสชนก แพ้วสำราญ	143:47:15	1,124	51	82.29	0:00:00	0:01:08	0:01:10	-	
7	จุฬามณี พรหมรังษี	122:11:50	972	52	81.06	0:00:00	0:00:42	0:00:42	-	
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	119:26:23	862	47	84.27	0:00:00	0:01:07	0:01:09	-	
9	กันตินันท์ สุขบำรุง	153:19:48	925	45	78.93	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	กะดึก 2 วัน
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	107:57:25	865	52	82.44	0:00:00	0:01:24	0:01:26	-	
11	อนัญญา บ้อมพยัคฆ์	119:31:33	725	39	78.69	0:00:00	0:01:02	0:01:05	-	
12	ศิริพร รุ่งมณี	131:32:06	847	42	80.02	0:00:00	0:00:57	0:00:59	-	
13	อมรรัตน์ สีบแสง	166:00:05	1,039	41	78.16	0:00:00	0:01:18	0:01:22	-	
14	ทาริกา ไสภาค	156:50:40	720	30	75.92	0:00:00	0:01:28	0:01:30	-	กะดึก 4 วัน
15	ชนกานต์ ทาทอง	130:48:28	661	33	79.36	0:00:00	0:01:01	0:01:03	-	กะดึก 5 วัน

# ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Help Desk Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Call Outbound	Average Call Outbound/วัน	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (นาที)	Remark
16	สุนารี ต่อเพ็ง	153:07:56	925	39	77.58	0:00:00	0:01:29	0:01:32	-	
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	122:43:42	394	21	80.63	0:00:00	0:01:14	0:01:14	-	กะดึก 12 วัน
18	ทัตเทพ ชินพาพร	197:44:44	1,217	40	75.50	0:00:00	0:00:27	0:00:28	-	
19	อภิญา ชูเข้ม	142:52:29	784	36	77.04	0:00:00	0:01:12	0:01:17	-	
20	จันทรีมา กำลังคลี่	91:36:16	308	22	80.98	0:00:00	0:01:39	0:01:50	-	กะดึก 6 วัน
21	หญิง รัศมีจันทร์	161:46:41	1,152	46	78.85	0:00:00	0:00:56	0:00:58	-	
22	วาสนา ทวีทรัพย์ารงค์	147:35:33	818	36	74.21	0:00:00	0:00:52	0:00:54	-	
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	123:15:44	471	25	80.26	0:00:00	0:00:57	0:01:02	-	กะดึก 7 วัน
24	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	132:31:14	1,032	51	77.88	0:00:00	0:00:49	0:00:51	-	
25	ปรัชญา แยมโคกสูง	90:47:15	327	23	75.39	0:00:00	0:01:44	0:01:47	-	กะดึก 6 วัน
26	สุภาวดี เงินทองดี	128:59:30	885	45	76.08	0:00:00	0:01:21	0:01:24	-	
27	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	108:25:48	669	40	79.70	0:00:00	0:01:17	0:01:20	-	
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	111:19:49	481	28	76.85	0:00:00	0:01:19	0:01:24	-	กะดึก 6 วัน
29	ศุภณัฐภูมิวิเวก	85:19:05	664	51	80.02	0:00:00	0:00:31	0:00:32	-	กะดึก 3 วัน
	<b>รวม</b>	<b>3851:47:43</b>	<b>23,391</b>	<b>39</b>	<b>79.21</b>	<b>0:00:00</b>	<b>0:01:09</b>	<b>0:01:12</b>	<b>0</b>	



## ภาพรวม **Not Restroom** Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	ภัทรริธา ชุมสวัสดิ์	170:17:05	0:00:00	10217	0	0.00
2	ณิชนิตา เจริญสุข	138:24:52	0:00:00	8305	0	0.00
3	สุภาพร กำลั้งคลี่	94:44:53	0:00:00	5685	0	0.00
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอดำ	141:31:41	0:00:00	8492	0	0.00
5	สุรางคนา พนานิกิตร	157:17:53	0:00:00	9438	0	0.00
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	143:47:15	0:00:00	8627	0	0.00
7	จุฬามณี พรหมรังษี	122:11:50	0:00:00	7332	0	0.00
8	เบญจรงค์ สิทธิชัย	119:26:23	0:00:00	7166	0	0.00
9	กันตินันท์ สุขบำรุง	153:19:48	0:00:00	9200	0	0.00
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	107:57:25	0:00:00	6477	0	0.00
11	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	119:31:33	0:00:00	7172	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	131:32:06	0:00:00	7892	0	0.00
13	อมรรัตน์ สืบแสง	166:00:05	0:00:00	9960	0	0.00
14	ทาริกา ไสภาค	156:50:40	0:00:00	9411	0	0.00
15	ชนกานต์ ทาทอง	130:48:28	0:00:00	7848	0	0.00

## ภาพรวม **Not Restroom** Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
16	สุนารี ต่อเพ็ง	153:07:56	0:00:00	9188	0	0.00
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	122:43:42	0:00:00	7364	0	0.00
18	ทัตเทพ ชินพาพร	197:44:44	0:00:00	11865	0	0.00
19	อภิญา ชูเข้ม	142:52:29	0:00:00	8572	0	0.00
20	จันทร์ทิมา กำลังคลี	91:36:16	0:00:00	5496	0	0.00
21	หญิง รัศมีจันทร์	161:46:41	0:00:00	9707	0	0.00
22	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	147:35:33	0:00:00	8856	0	0.00
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้	123:15:44	0:00:00	7396	0	0.00
24	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	132:31:14	0:00:00	7951	0	0.00
25	ปรีชญา แยมโคกสูง	90:47:15	0:00:00	5447	0	0.00
26	สุภาวดี เงินทองดี	128:59:30	0:00:00	7740	0	0.00
27	ศศิญา พิธรรมานวัตร	108:25:48	0:00:00	6506	0	0.00
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	111:19:49	0:00:00	6680	0	0.00
29	ศุภณัฐวิเวก	85:19:05	0:00:00	5119	0	0.00
	<b>รวม</b>	<b>3851:47:43</b>	<b>0:00:00</b>	<b>231108</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

# ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Help Desk Inbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark
							Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
1	ภัทริธรา ชุ่มสวัสดิ์	53:47:42	200	24	0:03:18	0:04:06	0:00:00	0:00:37	0:00:00	0:00:37	-	กะดึก 6 วัน
2	ณิชนิตา เจริญสุข	33:14:58	273	53	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:23	0:00:00	0:00:23	-	
3	สุภาพร กำลังคลี	44:11:30	271	40	0:03:15	0:04:03	0:00:00	0:00:33	0:00:00	0:00:33	-	กะดึก 3 วัน
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	39:51:18	336	55	0:03:01	0:03:50	0:00:00	0:00:51	0:00:00	0:00:51	-	
5	สุรางคนา พนานิกิตร	33:14:22	262	51	0:03:22	0:04:11	0:01:46	0:00:16	0:00:00	0:02:02	-	
6	มนัสชนก แพร์สำราญ	36:30:53	289	51	0:03:34	0:04:23	0:00:00	0:00:15	0:00:00	0:00:15	-	
7	จุฬามณี พรหมรังษี	34:29:26	293	55	0:02:38	0:03:27	0:00:00	0:00:15	0:07:57	0:08:12	-	
8	เบญจจรณ์ สิทธิชัย	17:19:41	114	43	0:03:48	0:04:37	0:00:00	0:00:09	0:06:18	0:06:27	-	
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	43:23:11	235	35	0:03:14	0:04:03	0:00:00	0:00:30	0:03:32	0:04:02	-	กะดึก 3 วัน
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	33:36:44	250	48	0:03:41	0:04:29	0:00:00	0:00:23	0:00:00	0:00:23	-	
11	อนัญญา บ้อมพยัคฆ์	33:05:21	286	56	0:02:55	0:03:44	0:00:00	0:00:42	0:00:00	0:00:42	-	
12	ศิริพร รุ่งมณี	33:01:22	312	61	0:03:02	0:03:51	0:00:00	0:00:16	0:01:37	0:01:53	-	
13	อมรรัตน์ สืบแสง	36:37:15	293	52	0:03:32	0:04:22	0:02:43	0:00:26	0:07:29	0:10:38	-	
14	ทาริกา ไสภาค	62:33:39	368	38	0:03:11	0:03:59	0:00:00	0:01:24	0:08:58	0:10:22	-	กะดึก 3 วัน
15	ชนกานต์ ทาทอง	52:46:56	141	17	0:03:15	0:04:02	0:00:00	0:02:02	0:00:00	0:02:02	-	กะดึก 9 วัน

# ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Help Desk Inbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (นาที)	Remark
							Meeting	Not Set	Restroom	Summary		
16	สุนารี ต่อเพ็ง	49:00:27	398	53	0:03:40	0:04:28	0:00:00	0:00:40	0:00:00	0:00:40	-	
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	69:00:52	127	12	0:03:48	0:04:36	0:00:00	0:00:42	0:00:00	0:00:42	-	กะดึก 11 วัน
18	ทัตเทพ ชินพาพร	27:50:32	289	67	0:02:16	0:03:06	0:00:00	0:00:13	0:15:30	0:15:43	-	
19	อภิญญา ชูเข้ม	43:46:33	233	35	0:03:10	0:03:59	0:00:00	0:00:38	0:00:00	0:00:38	-	กะดึก 2 วัน
20	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	58:24:44	154	17	0:04:01	0:04:40	0:00:00	0:01:11	0:00:00	0:01:11	-	กะดึก 9 วัน
21	หญิง รัศมีจันทร์	41:50:17	337	52	0:02:50	0:03:39	0:00:00	0:00:39	0:00:00	0:00:39	-	
22	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	28:52:53	232	52	0:02:45	0:03:34	0:12:30	0:00:20	0:06:44	0:19:34	-	
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	61:19:28	204	22	0:03:27	0:04:15	0:00:00	0:01:02	0:00:00	0:01:02	-	กะดึก 7 วัน
24	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	21:50:11	155	46	0:03:43	0:04:33	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	
25	ปรัชญา แยมโคกสูง	47:05:08	141	19	0:03:11	0:04:00	0:00:00	0:01:18	0:00:00	0:01:18	-	กะดึก 5 วัน
26	สุภาวดี เงินทองดี	35:03:52	254	47	0:04:02	0:04:50	0:00:00	0:00:38	0:02:51	0:03:29	-	
27	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	34:40:24	315	59	0:03:17	0:04:05	0:00:00	0:00:24	0:02:03	0:02:27	-	
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	56:21:16	187	22	0:03:17	0:04:01	0:00:00	0:00:24	0:00:00	0:00:24	-	กะดึก 7 วัน
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	38:51:51	187	31	0:02:20	0:03:09	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	กะดึก 3 วัน
	<b>รวม</b>	<b>1201:42:46</b>	<b>7,136</b>	<b>42</b>	<b>0:03:16</b>	<b>0:04:04</b>	<b>0:16:59</b>	<b>0:17:25</b>	<b>1:02:59</b>	<b>1:37:23</b>	<b>0</b>	



## ภาพรวม **Not Meeting** และ **Not Restroom Inbound**

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Meeting	Restroom	Logon Duration (นาที)	Meeting (นาที)	Meeting (คิดเป็น%)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	ภัทริริรา ชุมสวัสดิ์	53:47:42	0:00:00	0:00:00	3228	0	0.00	0	0.00
2	ณิชนิตา เจริญสุข	33:14:58	0:00:00	0:00:00	1995	0	0.00	0	0.00
3	สุภาพร กำลังคลี	44:11:30	0:00:00	0:00:00	2652	0	0.00	0	0.00
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	39:51:18	0:00:00	0:00:00	2391	0	0.00	0	0.00
5	สุรางคณา พนานิกิตร	33:14:22	0:01:46	0:00:00	1994	2	0.09	0	0.00
6	มนัสชนก แพร์สำราญ	36:30:53	0:00:00	0:00:00	2191	0	0.00	0	0.00
7	จุฬามณี พรหมรังษี	34:29:26	0:00:00	0:07:57	2069	0	0.00	8	0.38
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	17:19:41	0:00:00	0:06:18	1040	0	0.00	6	0.61
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	43:23:11	0:00:00	0:03:32	2603	0	0.00	4	0.14
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	33:36:44	0:00:00	0:00:00	2017	0	0.00	0	0.00
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	33:05:21	0:00:00	0:00:00	1985	0	0.00	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	33:01:22	0:00:00	0:01:37	1981	0	0.00	2	0.08
13	อมรรัตน์ สืบแสง	36:37:15	0:02:43	0:07:29	2197	3	0.12	7	0.34
14	ทาริกา ไสภาค	62:33:39	0:00:00	0:08:58	3754	0	0.00	9	0.24
15	ชนกานต์ ทาทอง	52:46:56	0:00:00	0:00:00	3167	0	0.00	0	0.00

## ภาพรวม **Not Meeting** และ **Not Restroom Inbound**

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Meeting	Restroom	Logon Duration (นาที)	Meeting (นาที)	Meeting (คิดเป็น%)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
16	สุนารี ต่อเพ็ง	49:00:27	0:00:00	0:00:00	2940	0	0.00	0	0.00
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	69:00:52	0:00:00	0:00:00	4141	0	0.00	0	0.00
18	ทัตเทพ ชินพาวร	27:50:32	0:00:00	0:15:30	1671	0	0.00	16	0.93
19	อภิญา ชูเข้ม	43:46:33	0:00:00	0:00:00	2627	0	0.00	0	0.00
20	จันทร์ทิมา กำลั้งคี่	58:24:44	0:00:00	0:00:00	3505	0	0.00	0	0.00
21	หญิง รัศมีจันทร์	41:50:17	0:00:00	0:00:00	2510	0	0.00	0	0.00
22	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	28:52:53	0:12:30	0:06:44	1733	13	0.72	7	0.39
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	61:19:28	0:00:00	0:00:00	3679	0	0.00	0	0.00
24	อารัสรา ทิมมณีฉาย	21:50:11	0:00:00	0:00:00	1310	0	0.00	0	0.00
25	ปรัชญา แยมโคกสูง	47:05:08	0:00:00	0:00:00	2825	0	0.00	0	0.00
26	สุภาวดี เงินทองดี	35:03:52	0:00:00	0:02:51	2104	0	0.00	3	0.14
27	ศศิญา พิธรรมมานุวัตร	34:40:24	0:00:00	0:02:03	2080	0	0.00	2	0.10
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	56:21:16	0:00:00	0:00:00	3381	0	0.00	0	0.00
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	38:51:51	0:00:00	0:00:00	2332	0	0.00	0	0.00
	<b>รวม</b>	1201:42:46	0:16:59	1:02:59	72103	17	0.02	63	0.09

## ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	ภัทริศา ชุมสวัสดิ์	224:04:47	0:00:00	13445	0	0.00
2	ณิชนิตา เจริญสุข	171:39:50	0:00:00	10300	0	0.00
3	สุภาพร กำลังคลี	138:56:23	0:00:00	8336	0	0.00
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	181:22:59	0:00:00	10883	0	0.00
5	สุรางคณา พนานิกิตร	190:32:15	0:00:00	11432	0	0.00
6	มนัสชนก แพ้วสำราญ	180:18:08	0:00:00	10818	0	0.00
7	จุฬามณี พรหมรังษี	156:41:16	0:07:57	9401	8	0.08
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	136:46:04	0:06:18	8206	6	0.08
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	196:42:59	0:03:32	11803	4	0.03
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	141:34:09	0:00:00	8494	0	0.00
11	อนัญญา บ้อมพยัคฆ์	152:36:54	0:00:00	9157	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	164:33:28	0:01:37	9873	2	0.02
13	อมรรัตน์ สีบแสง	202:37:20	0:07:29	12157	7	0.06
14	ทาริกา ไสภาค	219:24:19	0:08:58	13164	9	0.07
15	ชนกานต์ ทาทอง	183:35:24	0:00:00	11015	0	0.00

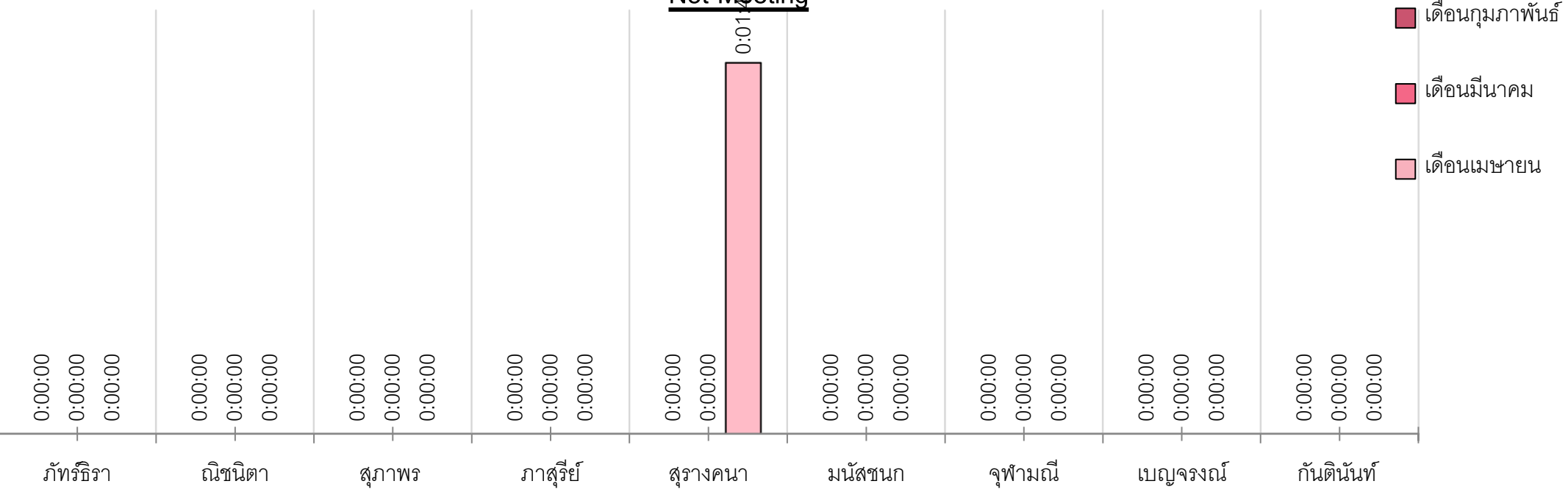
## ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
16	สุนารี ต่อเพ็ง	202:08:23	0:00:00	12128	0	0.00
17	อรอนงค์ เย็นประโคน	191:44:34	0:00:00	11505	0	0.00
18	ทัตเทพ ชินพาพร	225:35:16	0:15:30	13535	16	0.11
19	อภิญา ชูเข้ม	186:39:02	0:00:00	11199	0	0.00
20	จันทร์ทิมา กำลั้งคี่	150:01:00	0:00:00	9001	0	0.00
21	หญิง รัศมีจันทร์	203:36:58	0:00:00	12217	0	0.00
22	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	176:28:26	0:06:44	10588	7	0.06
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	184:35:12	0:00:00	11075	0	0.00
24	อารักสา ทิมมณีฉาย	154:21:25	0:00:00	9261	0	0.00
25	ปรัชญา แยมโคกสูง	137:52:23	0:00:00	8272	0	0.00
26	สุภาวดี เงินทองดี	164:03:22	0:02:51	9843	3	0.03
27	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	143:06:12	0:02:03	8586	2	0.02
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	167:41:05	0:00:00	10061	0	0.00
29	ศุภณัฐวิเวก	124:10:56	0:00:00	7451	0	0.00
	<b>รวม</b>	5053:30:29	1:02:59	303210	63	0.02

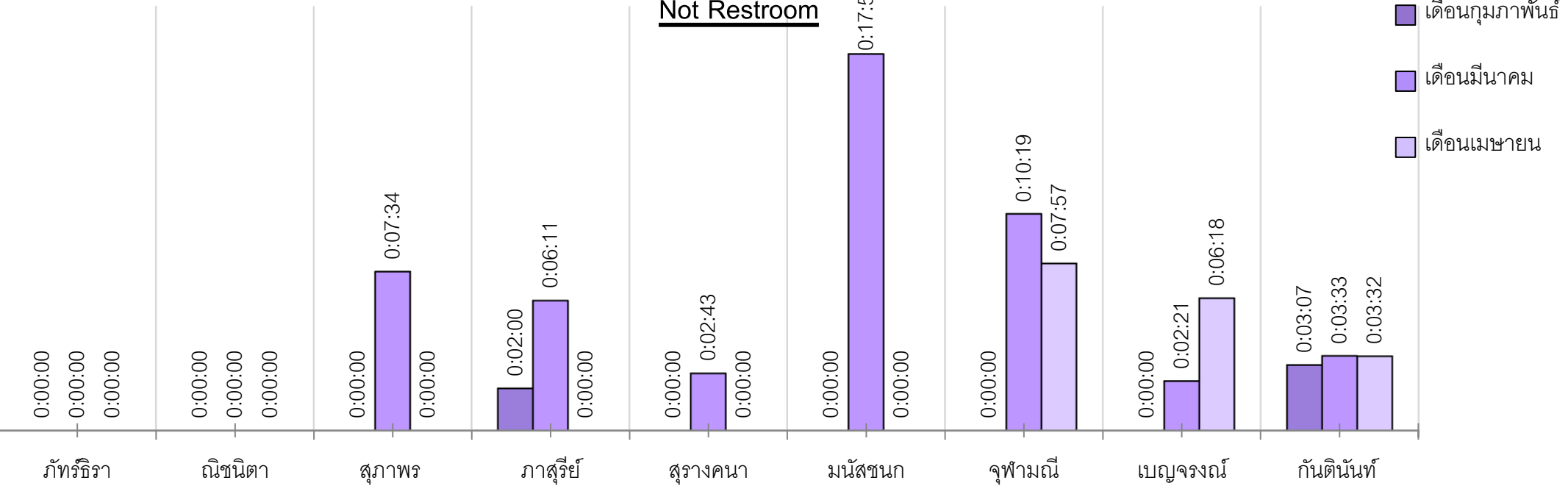


# กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound **Under** ขอรหัสคดี

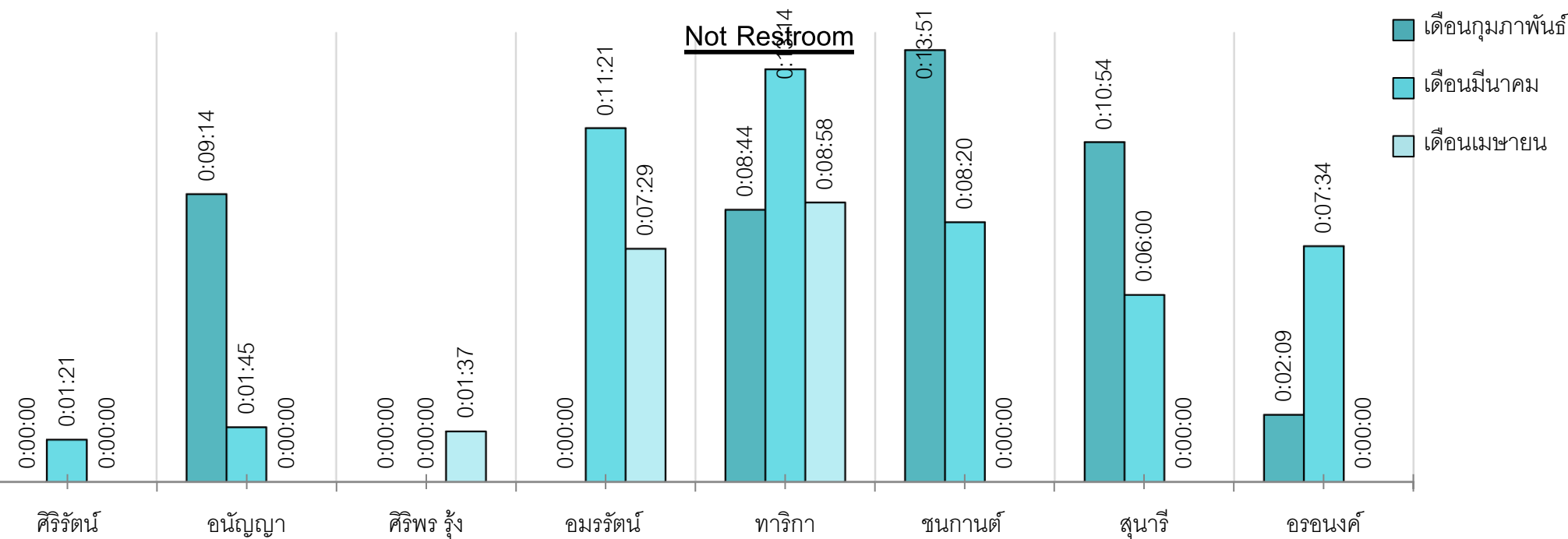
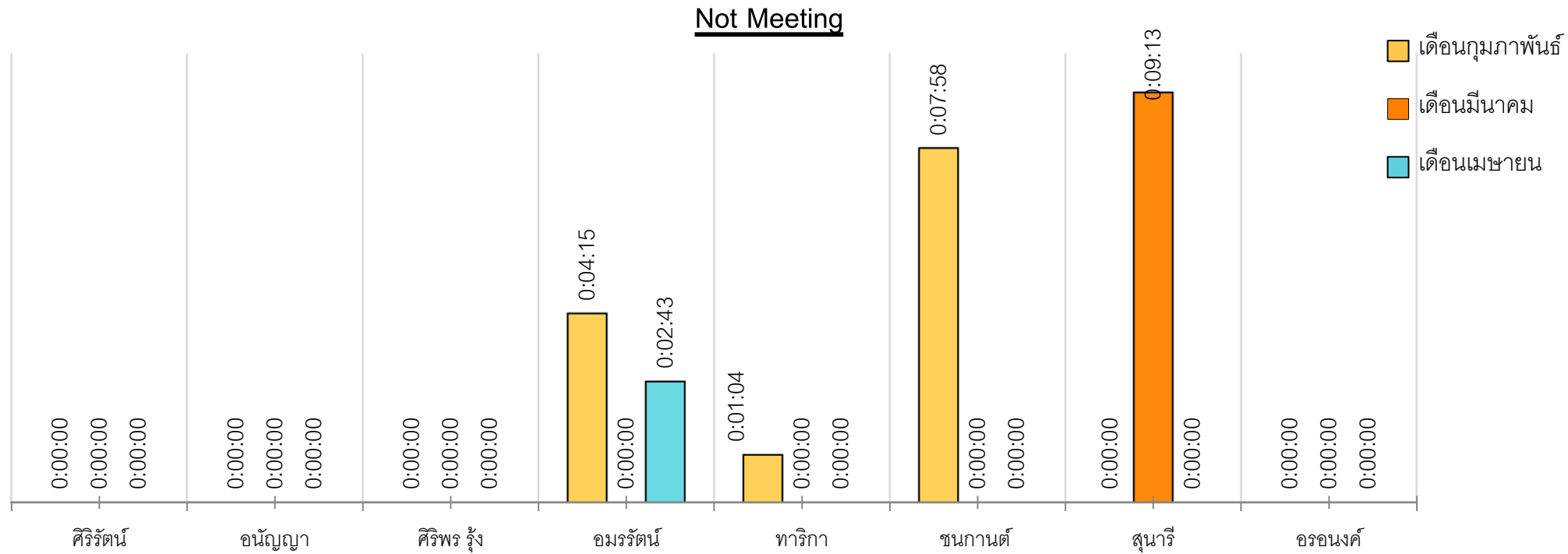
**Not Meeting**



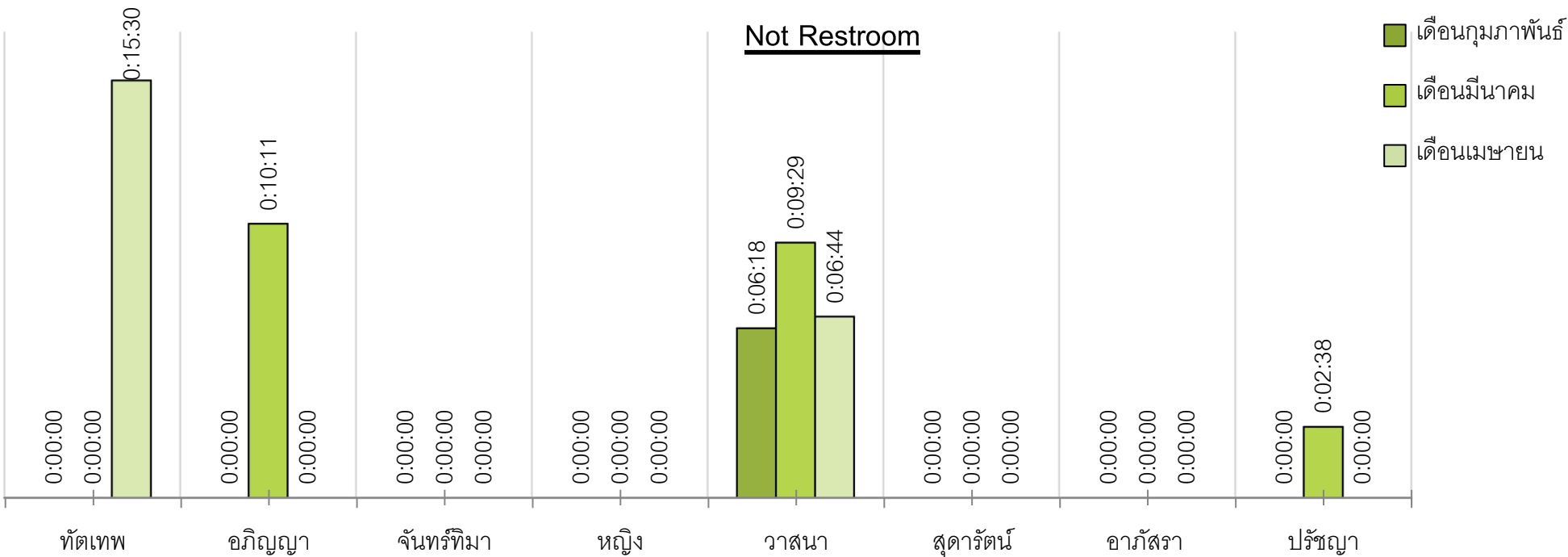
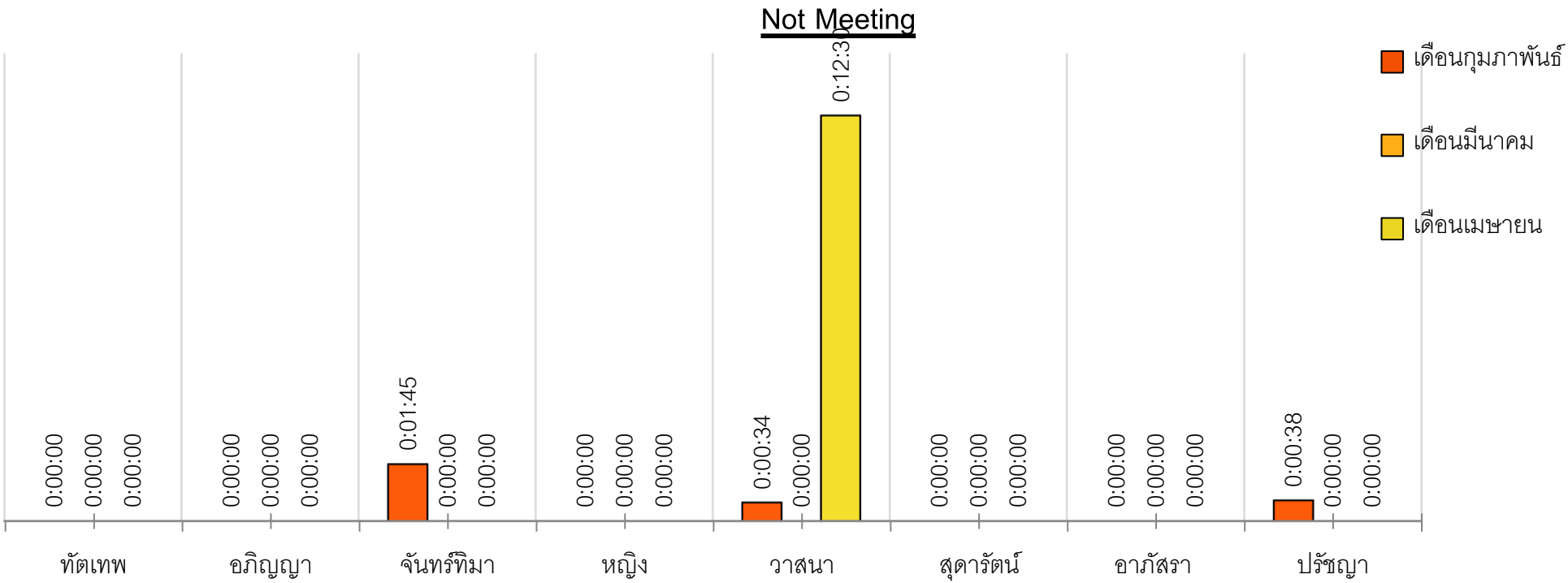
**Not Restroom**



# กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound Under **ณัฐกัญญ์**

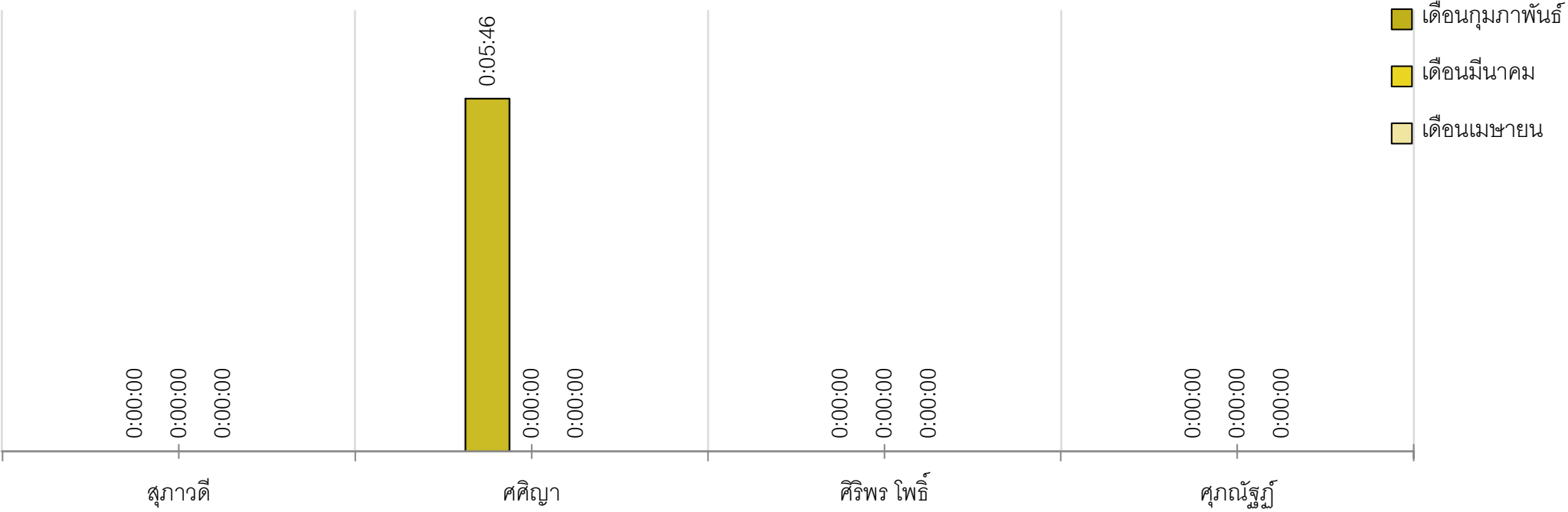


# กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound Under **วีริยะ**

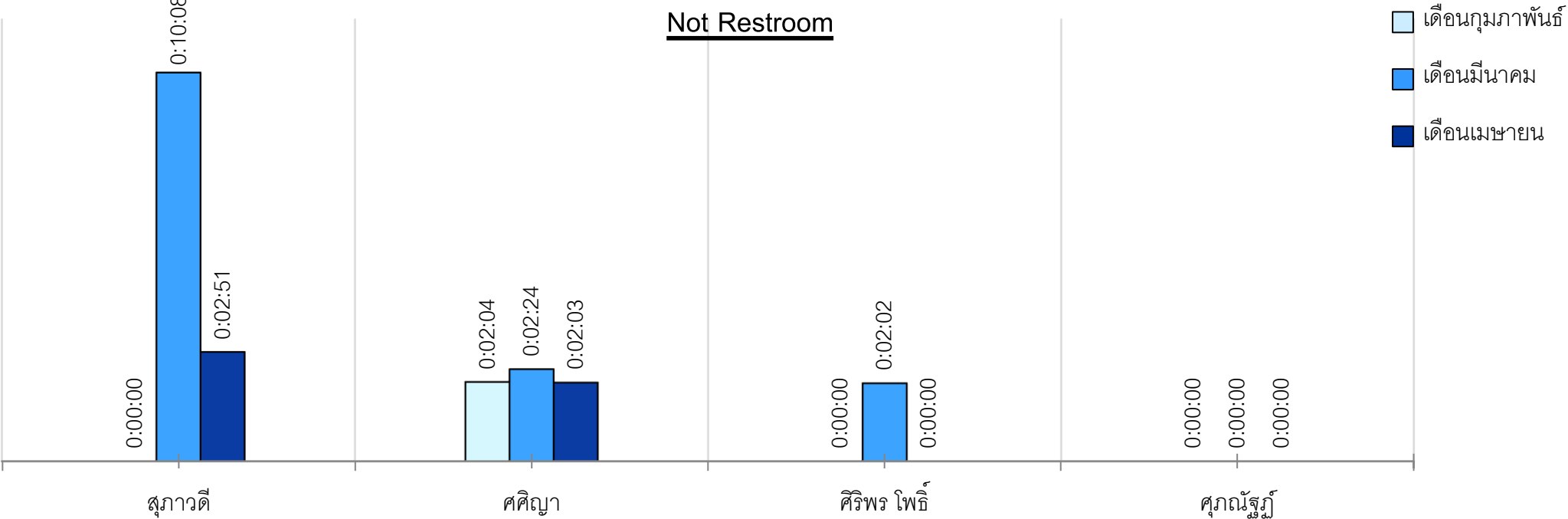


# กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound **Under** อัศวกร

## Not Meeting



## Not Restroom



# ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

1 - 30 เม.ย. 2567

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)	หมายเหตุ
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM			
1	รัชนี้ ผลมาตย์	419	304	723	69	45	114	118	128	246	265	371	636	144 ชม.	-
2	รัฐชัย ทองรังษี	333	289	622	519	44	563	233	250	483	483	506	989	144 ชม.	-
3	นันทกานต์ แจะจันทร์	107	126	233	128	70	198	106	64	170	268	224	492	144 ชม.	-
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	706	835	1541	152	186	338	309	367	676	267	267	534	152 ชม.	-
Total		1565	1554	3119	868	345	1213	766	809	1575	1283	1368	2651	584 ชม.	

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20น.)		จ่ายงานเกินรวม (20น.)	Recheck ไม่เกิน		Recheckไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ชม.)		Recheck เกิน รวม (24ชม.)
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	415	300	715	4	4	8	220	338	558	45	33	78
2	รัฐชัย ทองรังษี	332	285	617	1	4	5	400	463	863	83	43	126
3	นันทกานต์ แจะจันทร์	106	124	230	1	2	3	261	205	466	7	19	26
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	703	833	1536	3	2	5	249	230	479	18	37	55

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การจ่ายงาน สำเร็จ		% การติดตามงาน		% การ Recheck สำเร็จ	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	98.89		15.77		87.74	
2	รัฐชัย ทองรังษี	99.20		90.51		87.26	
1	นันทกานต์ แจะจันทร์	98.71		84.98		94.72	
2	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	99.68		21.93		89.70	

# เหตุเสีย Internet ชัดช่วงวันที่ 1 – 30 เมษายน 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
02-04-67	7.30	8.00	ตั้งแต่เวลา 07.30 น. มีสายรอ 3 - 4 สาย สลับวางสายได้เป็นบางช่วงเวลาตรวจสอบเป็นการแจ้งเสียอินเทอร์เน็ต FTTx พื้นที่นครหลวงที่ 3 ชุมสาย บางพลัด N01 (OLT) บางพลัด N04 (OLT) และ บางพลัด N05 (OLT) ประสานงาน NMS ลกน.3 02-4393000 กด 2 ติดต่อกับไม่ได้ ตรวจสอบใน Line กลุ่ม ลกน.3 จนท.แจ้ง MSAN down อยู่ระหว่าง วบน.3.1 ดำเนินการแก้ไข ส่วนงาน วบน.3.1 แจ้งสัญญาณ Up เป็นปกติตั้งแต่เวลา 07.58 น.
02-04-67	10.00	11.00	เวลา 10.00 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตพื้นที่ น.3 หน่วยงานมีสายรอ 5-10 สาย ประสานงาน NMS ลกน.3 024393000 กด 2 จนท.คุณ ชนา แจ้งว่า OLT บางบัวทอง N24 (ทรู) (FTTX) : PON DOWN ส่งงาน วบน.ดำเนินการตรวจสอบ ประสานงาน ดตบ.น.3.3(2) จนท.ช่างคุณภาวัต (0893005623) แจ้งว่า OFC ขาด เนื่องจาก กสทช. มีการจัดระเบียบสาย เริ่มดำเนินการแก้ไขเวลา 14.00 คาดว่าจะทยอยคืนดีเวลา 17.00น. หน่วยงานสายไม่รอเวลา 11.00น.
03-04-67	6.15	9.30	ตั้งแต่เวลา 6.15 น. มีสายรอ 5-10 สาย ส่วนใหญ่ติดต่อแจ้งอินเทอร์เน็ตพื้นที่ จ. กำแพงเพชร ใช้งานไม่ได้ ประสานงาน NMS ลกน.1 053963540 คุณวัชรภรณ์ แจ้ง อุปกรณ์ Link 100 G ชัดข้อง อินเทอร์เน็ตพื้นที่ จ.กำแพงเพชร อุปกรณ์ Link 100 G ชัดข้อง / ประสานงาน NMS ลกน.1 053963540 คุณเคโซ แจ้งว่าเจ้าหน้าที่ดำเนินการย้าย Link ชั่วคราว หมายเลขทยอยคืนดี หน่วยงานไม่มีสายรอเวลา 9.30 น.
06-04-67	16.40	19.00	-เวลา 16.40 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตทุกพื้นที่ IP online ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ หน่วยงานมีสายรอ 60-70 สาย ประสานงาน Bras 025755191 กด 1 คุณแพรวพรรณ เนื่องจากมีการตัดถ่ายอุปกรณ์ Radius ตัวใหม่ ทำให้ IP ค้าง แจ้งอยู่ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข เวลา 19.00 น. ประสานงาน Bras 025755191 กด 2 คุณ นริศรา แจ้งดำเนินการ ตัดถ่ายอุปกรณ์ Radius เรียบร้อยแล้ว ลูกค้าใช้งานได้ปกติ
07-04-67	11.30	11.44	เวลา 11.30 น. มีสายรอ 4 - 5 สาย ตรวจสอบเป็นการแจ้งเสียอินเทอร์เน็ตชุมสายรังสิต-ธัญบุรี ชุมสายเอื้ออาทรรังสิต (คลอง 5) และชุมสายคลองหลวง ประสานงาน NMS ลกน.2 02-3738033 จนท.แจ้ง Node ในชุมสายปกติไม่ได้ปัญหาขัดข้องไม่ได้มีช่วงที่สัญญาณขาดหายไป ประสานงาน Bras เพิ่มเติม 02-5755191 กด 2 จนท.คุณสาธูแจ้งทาง Bras ไม่ได้ดำเนินการแก้ไขชุมสายดังกล่าว หน่วยงานตรวจสอบ IP ลูกค้ากลับมา Online เป็นปกติ และไม่มีสายรอเวลา 11.44 น.
08-04-67	9.55	12.45	เวลา 09.55 น. มีสายรอ 30 - 40 สาย ตรวจสอบเป็นการแจ้งเสียอินเทอร์เน็ต FTTx พื้นที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดเพชรบุรี อาคาร Connect ไม่ได้ ประสานงาน NMS ลกน.1 035-881003 คุณภักพงษ์ แจ้งสาย OFC ขาดที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่งผลกระทบโดยตรงทำให้ลูกค้าที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตใน 2 จังหวัดดังกล่าวจะใช้งานไม่ได้ / ข้อมูลจาก Sup.สังสรรค์ แจ้งเพิ่มเติมบริเวณใกล้เคียงจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดเพชรบุรี ทาง NMS พื้นที่ แจ้งมีสื่อสัญญาณ OFC RBR-PBI (ราชบุรี - เพชรบุรี) ชัดข้องร่วมด้วย แต่ OFC คนละเส้นแต่อยู่บนเสาแนวเดียวกัน มี OFC เส้นทางการสำรอง จนท.กำลังแบ่งทีมเร่งดำเนินการย้าย Core คาดว่าจะใช้เวลาในการดำเนินการ 1.30 ชั่วโมง ตรวจสอบหน่วยงานยังมีลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียจำนวนมาก และมีสายรอ 90 - 100 สาย / ประสานงาน NMS ลกน.1 035256011 จนท.คุณภักพงษ์ แจ้งว่า OFC ขาดเส้น ราชบุรี-เพชรบุรี และ สมุทรสงคราม-เพชรบุรี ดำเนินการตัดต่อ OFC เรียบร้อยแล้ว อินเทอร์เน็ต IP Online ลูกค้าทยอยกลับมาใช้งานอินเทอร์เน็ตได้เป็นปกติ หน่วยงานไม่มีสายรอเวลา 12.45 น.
11-04-67	7.10	8.30	ช่วงเวลา 07.10 น. มีสายเข้ามาผิดปกติ สายรอประมาณ 7-9 สาย ตรวจสอบเป็นพื้นที่ ภก.1 และ พื้นที่ ภน.2 ประสาน NMS ลกน.1 035-881003 คุณสุวัฒน์ แจ้ง OLT ท่าลานสระบุรี Down 6 ตัว ประสาน NMS ลกน.2 คุณวิษณุ แจ้งนครราชสีมา Down 9 ตัว ชุมสายเดชอุดม Down 5 เวลา 8.30 หน่วยงานไม่มีสายรอ



# เหตุเสีย Internet ขัดข้องวันที่ 1 – 30 เมษายน 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
22-04-67	0.10	2.00	เวลา 0.10น. มีสายรอ 1-2 สาย ตรวจสอบเป็นอินเทอร์เน็ตพื้นที่ กน.2 จ.อุตรธานี อ้างอิงเอกสารตัดถ่าย ขออนุมัติดำเนินการ Re-Image Router Cisco NCS 5501 เวลา 0.00-2.00 น.
26-04-67	22.05		เวลา 22.50 น. มีสายรอ 8-10 สาย ตรวจสอบเป็นอินเทอร์เน็ตพื้นที่ กน.1 จ.อุตรดิตถ์ ประสานงาน NMS.ลกน.1 053963540 เจ้าหน้าที่แจ้งลูกค้าไม่ได้รับ IP ประสานงาน BRAS 025755191
27-04-67		0.05	คุณชนารี ยังไม่ทราบเหตุขัดข้อง อยู่ระหว่างตรวจสอบ / แจ้งอัปเดตข้อมูล ประสานงาน MNS ภ.3 053963540 คุณวัชรภาพร แจ้ง link broadband จ.อุตรดิตถ์ ขัดข้อง ดำเนินการแก้ไขเสร็จ ประมาณ 0.05 น.
30-4-67	13.15	15.30	ตั้งแต่เวลา 13.15 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตพื้นที่ กก.1 จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ อาคาร Connect ไม่ได้เข้ามาเป็นจำนวนมาก หน่วยงานมีสายรอ 50-60 สาย ประสานงาน NMS ลกก.1 035256011 จนท.คุณจิรพล LINK เส้นประจวบคีรีขันธ์ถึงนครปฐมขาด อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข / ประสานงาน NMS ลกก.1 035256011 จนท.คุณรัตนาพร แจ้งว่า วงจรขัดข้อง เนื่องจาก สื่อสัญญาณ * OFC ขาด HHN-PBI(หัวหิน-เพชรบุรี) BBIP( Regional AYA2 ) และ สื่อสัญญาณ * OFC ขาด PBR-PBI(ปราณบุรี-เพชรบุรี) BBIP( Regional AYA ทางจนท. ดำเนินการตัดต่อ OFC เรียบร้อยแล้ว ลูกค้าทยอยกลับมาใช้งาน ได้เป็นปกติ หน่วยงานสายไม่รอเวลา 15.30 น. แต่ยังมีลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสีย จนถึงช่วงเวลาประมาณ 16.15.น.