

Presentation

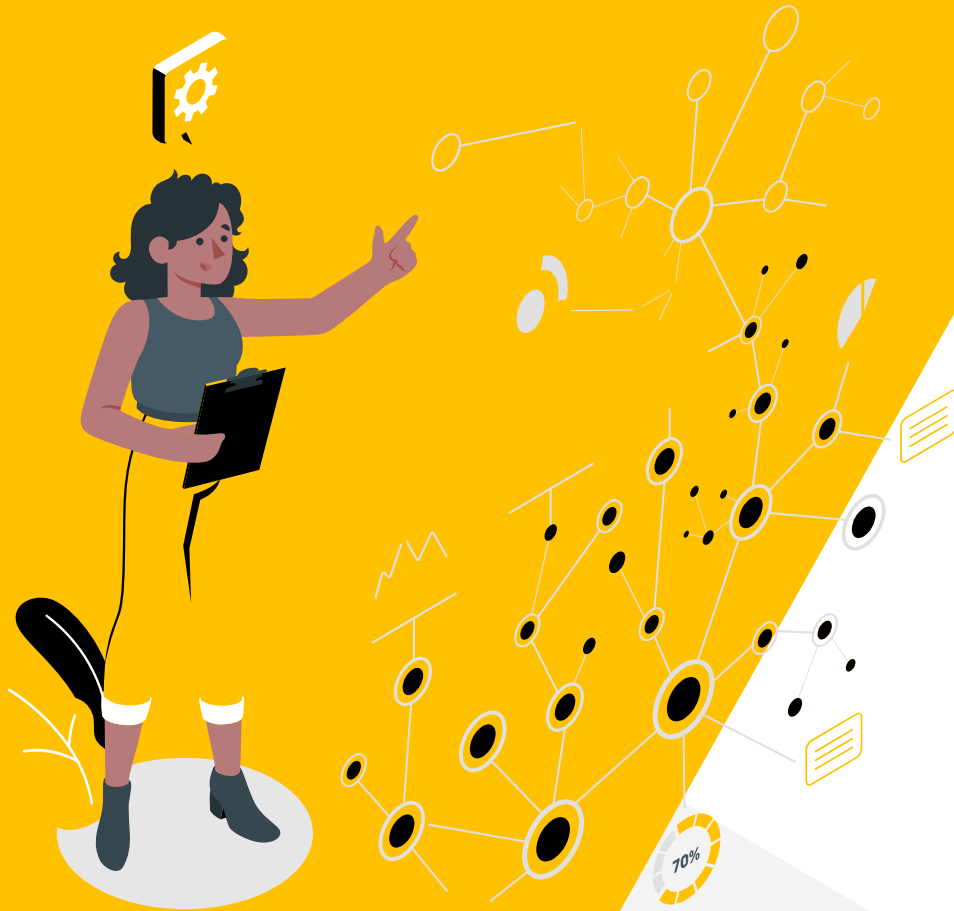
Skill Help desk

(1177 Call Center)



ประจำเดือน วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2567

Under Sup.เดโช



Team Help Desk



Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



ภภัทรธิรา ชุมสวัสดิ์



สุภาพร กำลังคลี



ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ



เบญจรงค์ สิทธิชัย



มนัสชนก แพร่สำราญ



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



อนัญญา ป้อมพยัคฆ์



ศิริพร รุ่งมณี



ชนกานต์ ทาทอง



อรอนงค์ เย็นประโคน



นิชนิตา เจริญสุข



สุรางคนา พนานิกิตร



กันตินันท์ สุขบำรุง



จุฬามณี พรหมรังษี



วันเพ็ญ สงเสียง



ทาริกา ไสภาค



ศุภณัฐภูมิ วิเวก



สุนารี ต่อเพ็ง

Team Help Desk



Ch. วิริยะ เจริญศิริ



Ch. อัศกร กาญจนานันท์



ทัดเทพ ชินพาพร



อภิญญา ชูแช่ม



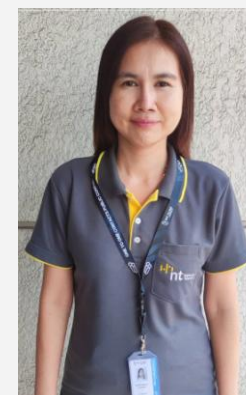
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่



сударัตน์ สว่างแจ้



สุkawดี เงินทองดี



รัชณี ผลมาตย์



รัฐชัย ทองรังษี



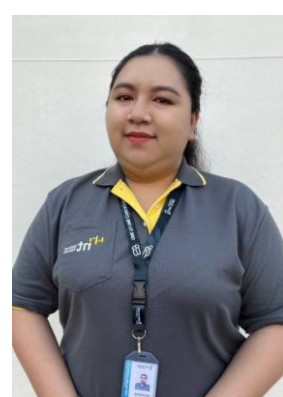
จันทิมา ตัดถุยาวัตร



ปวีริศา เสือสกุล



ศศิญา พิธีรमानุวัตร



อาภาสราร ทิมมณีฉาย



ประชญา แยมโคกสูง



ศิริพร โพธิ์ภักดี



นันทกานต์ แจจะจันทร์



อมรรัตน์ สืบแสง



วาสนา ทรัพย์ธำรงค์

Team Dispatcher (DP)

ยอดแก้ไข Outbound



ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค่างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
1	ภัทริศา ชุมสวัสดิ์	596	88	57	104	2	4	298	35	8	117	14.77	0.59
2	ณิชนิตา เจริญสุข	589	55	70	129	0	9	245	49	32	41	9.34	0.37
3	สุภาพร กำลังคลี	553	54	40	4	5	9	356	66	19	12	9.76	0.36
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	654	62	15	120	6	5	281	97	68	52	9.48	0.42
5	สุรางคนา พนานิกิตร	590	59	40	139	10	7	253	58	24	93	10.00	0.40
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	388	39	37	67	2	5	149	52	37	0	10.05	0.26
7	จุฬามณี พรหมรังษี	708	67	52	152	3	11	322	78	23	74	9.46	0.45
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	371	24	31	35	0	4	215	55	7	0	6.47	0.16
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	415	29	45	48	3	7	211	63	9	50	6.99	0.19
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	656	58	75	122	9	15	312	62	3	4	8.84	0.39
11	อนัญญา บ้อมพยัคฆ์	340	31	46	4	1	0	213	45	0	55	9.12	0.21
12	ศิริพร รุ่งมณี	646	39	64	139	0	5	311	86	2	1	6.04	0.26
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	348	30	47	59	0	5	146	41	20	4	8.62	0.20
14	ทาริกา ไสภาค	680	65	57	0	7	9	475	67	0	55	9.56	0.44

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			
15	ชนกานต์ ทาทอง	579	54	47	0	5	8	393	70	2	28	9.33	0.36
16	สุนารี ต่อเพ็ง	550	55	40	67	11	4	240	67	66	81	10.00	0.37
17	ศุภณัฐวิเวก	615	87	76	109	3	10	248	76	6	0	14.15	0.58
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	451	43	38	16	0	4	242	76	32	74	9.53	0.29
19	ทัตเทพ ชินพาพร	668	58	54	16	0	6	442	88	4	0	8.68	0.39
20	อภิญา ชูเข้ม	439	42	67	9	10	5	251	52	3	110	9.57	0.28
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	384	34	25	26	1	7	205	61	25	40	8.85	0.23
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	566	63	64	108	9	8	228	69	17	79	11.13	0.42
23	สุดารัตน์ สว่างแจ่ม	656	36	54	117	2	7	311	112	17	50	5.49	0.24
24	ปวีศา เสือสกุล	355	38	53	64	1	7	160	42	1	42	10.70	0.25
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	498	43	47	72	0	5	256	67	8	4	8.63	0.29
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	361	54	30	0	6	8	200	48	15	24	14.96	0.36
27	สุภาวดี เงินทองดี	498	61	42	72	1	8	188	87	39	2	12.25	0.41
28	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	566	37	41	81	3	9	239	122	34	45	6.54	0.25

ยอดแก้ไข Outbound

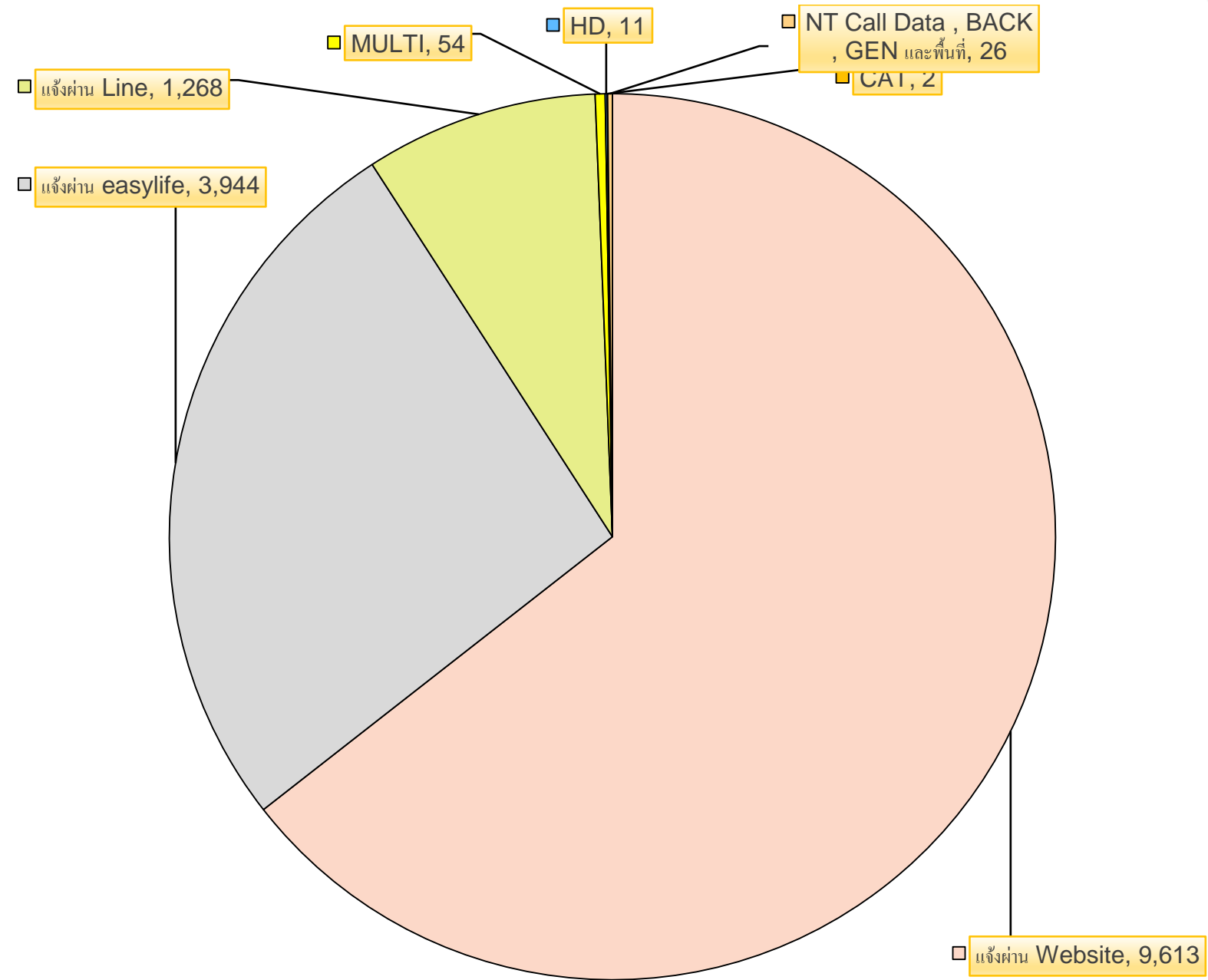
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	รายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
29	รัชนี้ ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	จันทิมา ดัดฤยาวัตร(OT)	64	4	2	0	1	1	53	3	0	0	6.25	0.03
33	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	96	6	8	12	1	1	58	9	1	0	6.25	0.04
34	วาสนา ทรัพย์อำรงค์(OT)	38	3	0	0	0	2	27	6	0	0	7.89	0.02
รวม		14918	1418	1364	1891	102	195	7528	1909	522	1137	9.31	0.31

จำนวนหมายเลขจากการรายงาน 14,918 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 9.51%
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 14,980 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 9.47%

ช่องทางที่มีการแจ้งเสียเข้ามา 1177 งามวงศ์วาน



วันที่ / ช่องทาง	รวมทั้งหมด
แจ้งผ่าน Website	9,613
แจ้งผ่าน easylife	3,944
แจ้งผ่าน Line	1,268
MULTI	54
HD	11
CAT	2
NT Call Data , BACK , GEN และ พื้นที่	26
รวม	14,918



สาเหตุการแก้ไขได้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
1	ภัทรรีธา ชุ่มสวัสดิ์	33	2	43	4	2	4
2	ณิชนิตา เจริญสุข	23	3	22	3	3	1
3	สุภาพร กำลังคลี	30	6	12	3	2	1
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	39	15	7	0	1	0
5	สุรางคนา พนานิกิตร	19	7	29	1	1	2
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	15	3	20	0	0	1
7	จุฬามณี พรหมรังษี	40	10	13	0	2	2
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	14	4	5	0	0	1
9	กันตินันท์ สุขบำรุง	12	7	5	2	0	3
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	29	4	24	0	0	1
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	18	4	6	1	2	0
12	ศิริพร รุ่งมณี	24	1	14	0	0	0
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	13	10	7	0	0	0
14	ทาริกา ไสภาค	28	23	10	2	1	1

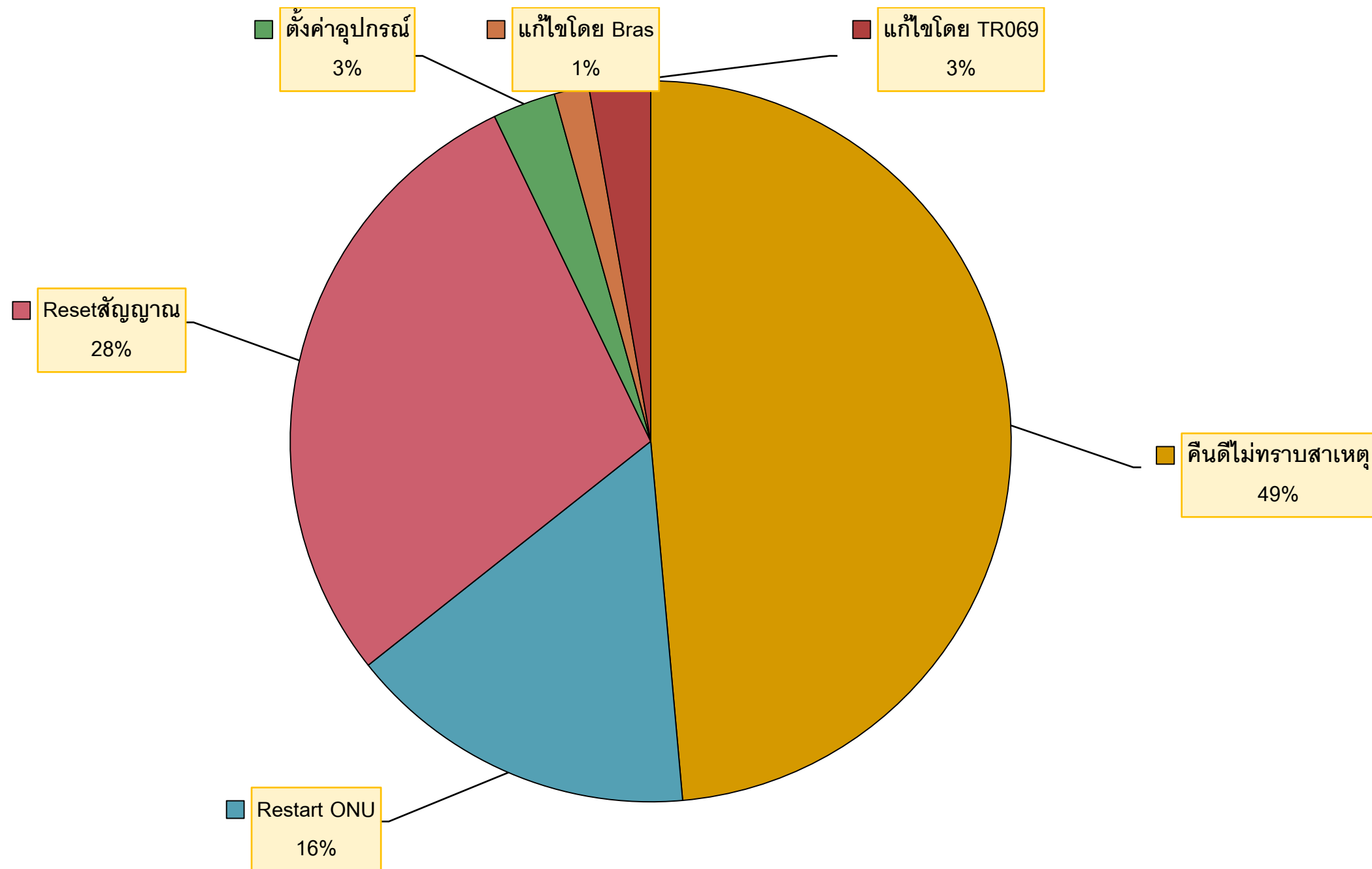
สาเหตุการแก้ไขได้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
15	ชนกานต์ ทาทอง	32	12	6	2	1	1
16	สุนารี ต่อเพ็ง	26	17	7	3	0	2
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	28	7	43	2	1	4
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	24	6	10	0	0	3
19	ทัตเทพ ชินพาพร	10	6	38	2	0	2
20	อภิญา ชูเข้ม	24	10	7	0	0	1
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	13	12	8	1	0	0
22	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	42	9	11	0	0	1
23	สุदारัตน์ สว่างแจ้	18	0	14	2	0	2
24	ปวีศา เสือสกุล	20	7	8	3	0	0
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	25	7	8	1	0	2
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	23	18	3	6	4	0
27	สุภาวดี เงินทองดี	38	5	16	0	1	1
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	20	8	6	0	1	2

สาเหตุการแก้ไขได้

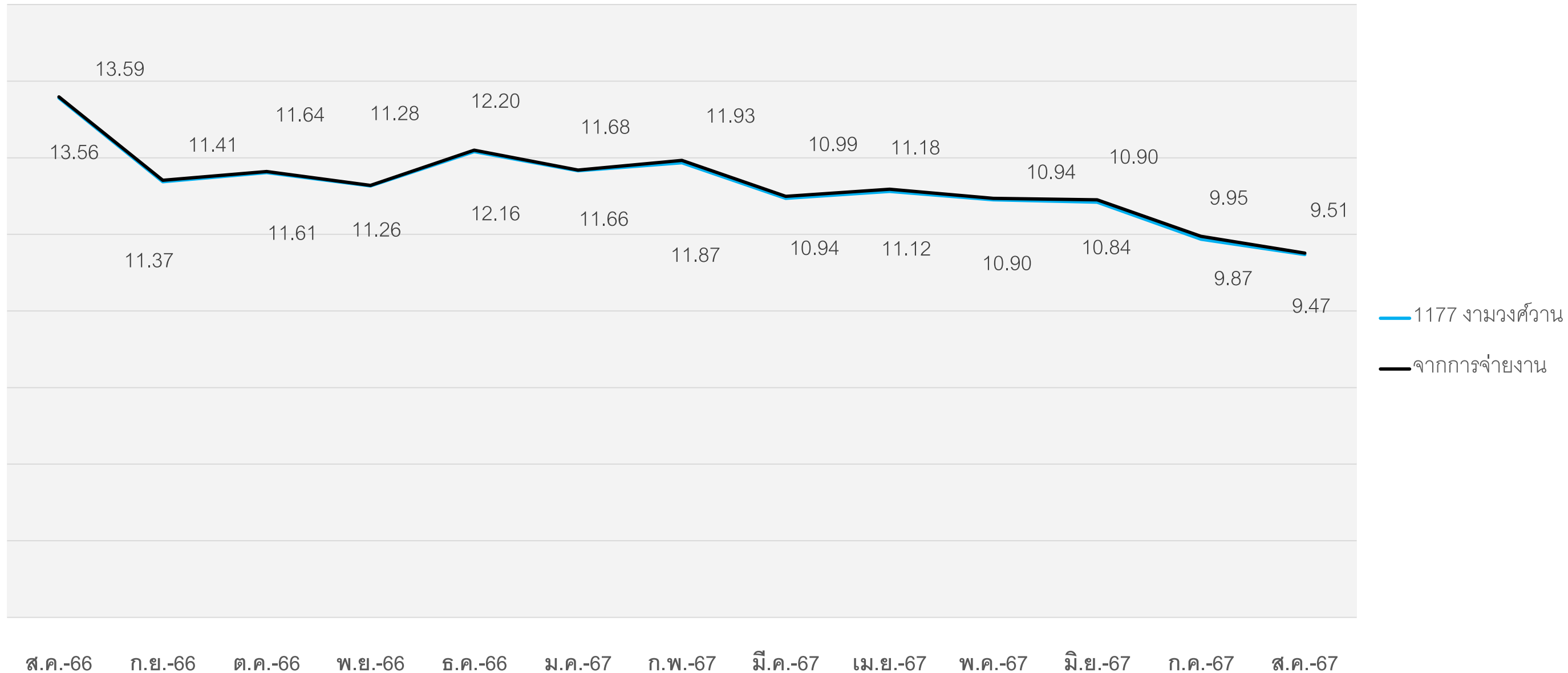
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
29	รัชนี้ ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-
30	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-
31	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-
32	จันทิมา ดัดฤยาวัตร(OT)	3	0	1	0	0	0
33	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	3	0	1	1	0	1
34	วาสนา ทรัพย์อำรงค์(OT)	2	0	0	1	0	0
รวม		688	223	404	40	22	39

เปอร์เซ็นต์สาเหตุการแก้ไขได้

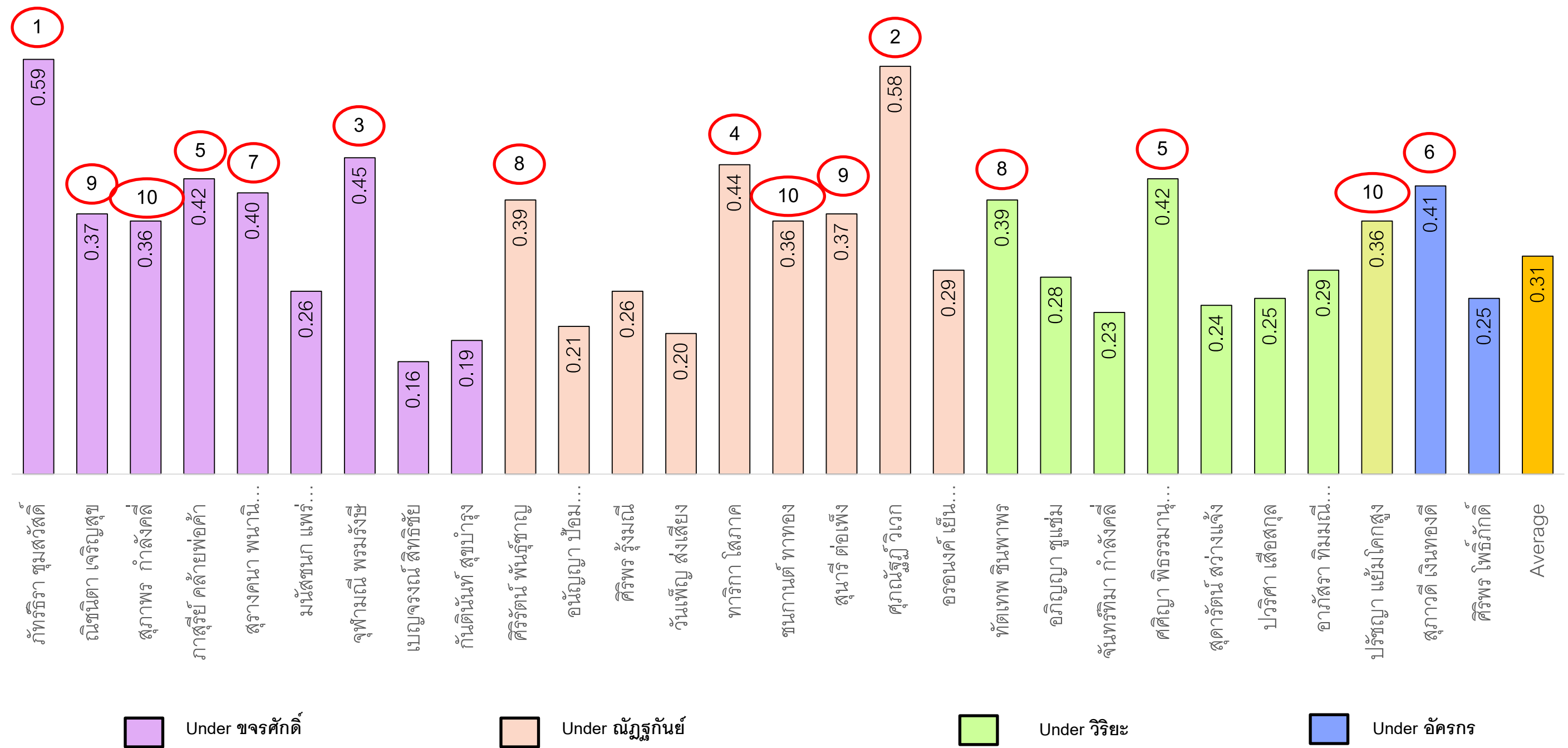


กราฟแสดง เปอร์เซ็นต์ ผลการแก้ไขสำเร็จ

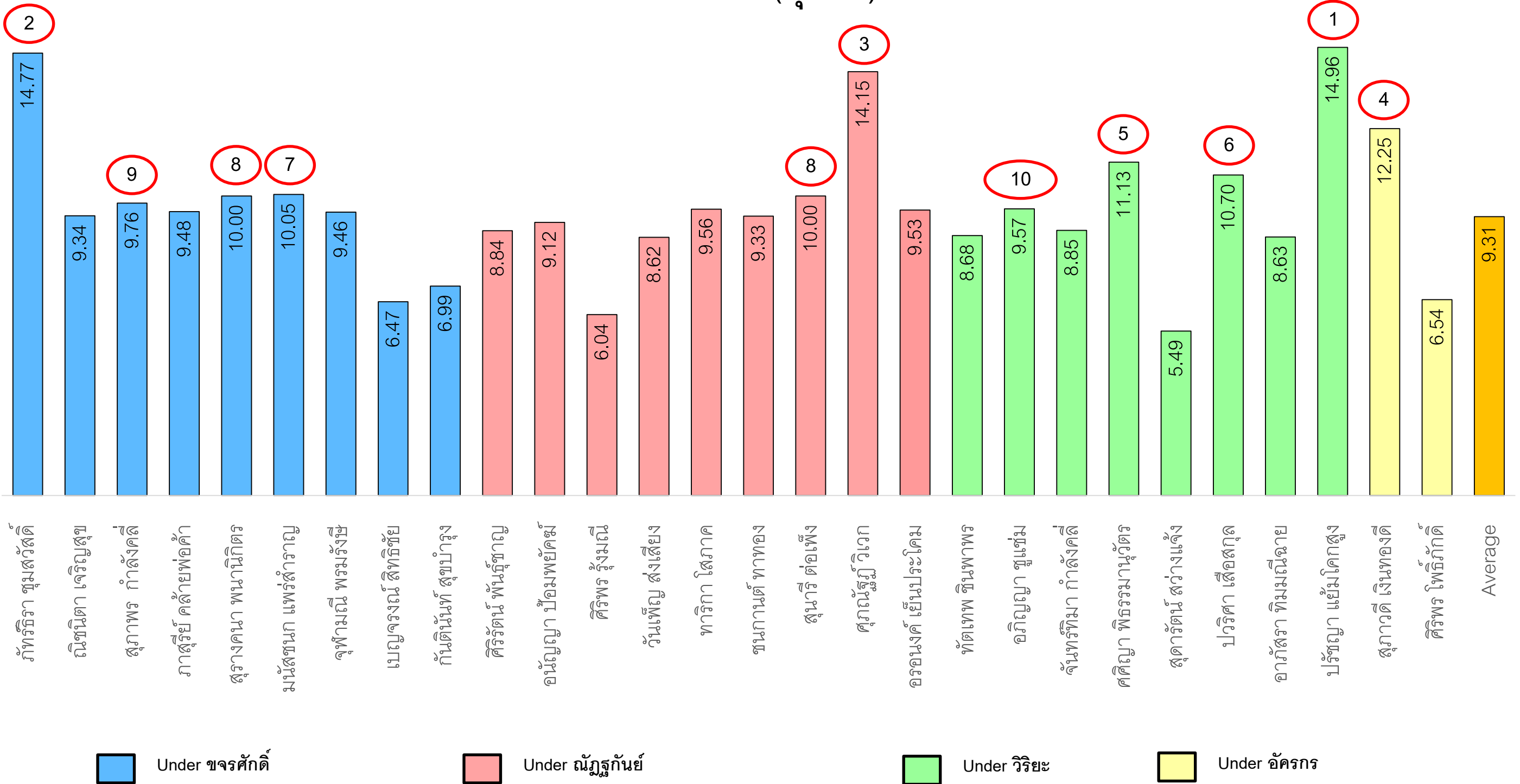
จากหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน และ จากการจ่ายงาน สิงหาคม 2566 – สิงหาคม 2567



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Team) 1 – 31 สิงหาคม 2567



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล) 1 – 31 สิงหาคม 2567



ยอด Recheck ประจำเดือน วันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2567

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)	ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)
1	ภัทรวิธา ชุมสวัสดิ์	96	100	128	324	18	อรอนงค์ เย็นประโคน	52	107	113	272
2	ณิชนิตา เจริญสุข	57	33	42	132	19	ทัตเทพ ชินพาพร	23	24	86	133
3	สุภาพร กำลังคลี	24	38	32	94	20	อภิญา ชูเข้ม	35	20	27	82
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้า	37	25	27	89	21	จันทร์ทิมา กำลังคลี	20	17	15	52
5	สุรางคณา พนานิกิตร	161	107	189	457	22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	31	15	13	59
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	50	27	38	115	23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	59	19	26	104
7	จุฬามณี พรหมรังษี	82	75	112	269	24	ปาริศา เสือสกุล	38	32	39	109
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	99	31	70	200	25	อารักขรา ทิมมณีฉาย	48	71	76	195
9	กัณดินันท์ สุขบำรุง	64	78	33	175	26	ปรัชญา แยมโคกสูง	45	37	55	137
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	26	12	51	89	27	สุภาวดี เงินทองดี	62	81	76	219
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	32	55	51	138	28	ศิริพร ไพธิ์ภักดิ์	46	45	56	147
12	ศิริพร รุ่งมณี	97	126	104	327	29	รัชนี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	0
13	วันเพ็ญ ส่องเสียง	26	26	36	88	30	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	0
14	ทาริกา ไสภาค	64	63	70	197	31	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	0
15	ชนกานต์ ทาทอง	49	45	49	143	32	จันทร์ทิมา ดัดฤยาวัตร(OT)	-	-	-	0
16	สุนารี ต่อเพ็ง	22	25	41	88	33	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	-	-	-	0
17	ศุภณัฐฎี วิเวก	155	114	209	478	34	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	-	-	-	0

น.1 จำนวน 1,600 หมายเลข

น.2 จำนวน 1,448 หมายเลข

น.3 จำนวน 1,864 หมายเลข

รวมทั้งหมด 4,912 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	ภัทรริธา ชุ่มสวัสดิ์	181:20:36	1,086	39	83.25	0:00:00	0:01:13	0:01:14	-	กะดึก 7 วัน
2	ณิชนิตา เจริญสุข	146:33:27	1,090	48	80.69	0:00:00	0:01:10	0:01:11	-	-
3	สุภาพร กำลั้งคลี่	121:28:27	660	35	82.45	0:00:00	0:01:30	0:01:36	-	กะดึก 5 วัน
4	ภาสุรีย์ คคล้ายพ้อคำ	157:14:09	893	37	77.94	0:00:00	0:01:31	0:01:33	-	-
5	สุรางคณา พนานิกิตร	158:59:11	1,348	55	80.46	0:00:00	0:00:57	0:00:58	-	-
6	มนัสชนก แพ้วสำราญ	100:51:02	768	49	80.17	0:00:00	0:01:05	0:01:07	-	-
7	จุฬามณี พรมรังษี	168:33:45	1,287	50	81.02	0:00:00	0:00:41	0:00:42	-	-
8	เบญจรงค์ สติธิชัย	106:14:31	904	55	83.00	0:00:00	0:00:55	0:00:56	-	-
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	159:28:28	679	46	77.78	0:00:00	0:01:11	0:01:13	-	กะดึก 9 วัน
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	153:14:53	1,094	46	82.12	0:00:00	0:01:28	0:01:30	-	-
11	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	119:48:44	571	31	78.25	0:00:00	0:00:55	0:00:59	-	กะดึก 6 วัน
12	ศิริพร รุ่งมณี	168:23:00	1,202	46	79.52	0:00:00	0:00:46	0:00:46	-	-
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	105:46:45	587	36	79.78	0:00:00	0:01:06	0:01:10	-	-
14	ทาริกา ไสภาค	198:09:07	1,278	42	75.33	0:03:07	0:01:16	0:01:17	-	-

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
15	ชนกานต์ ทาทอง	147:37:09	792	35	80.14	0:00:00	0:01:20	0:01:23	-	กะดึก 4 วัน
16	สุนารี ต่อเพ็ง	144:17:32	771	35	75.55	0:03:45	0:01:34	0:01:36	-	กะดึก 5 วัน
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	157:22:14	1,330	55	80.17	0:00:00	0:00:54	0:00:55	-	-
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	145:32:31	750	33	80.43	0:00:00	0:01:16	0:01:19	-	กะดึก 5 วัน
19	ทัตเทพ ชินพาพร	181:43:03	1,038	37	75.96	0:00:00	0:00:27	0:00:28	-	-
20	อภิญญา ชูเข้ม	122:17:51	631	34	76.00	0:00:00	0:01:13	0:01:17	-	กะดึก 7 วัน
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	114:53:39	502	28	79.83	0:00:00	0:01:22	0:01:31	-	กะดึก 5 วัน
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	128:34:11	791	40	79.32	0:00:00	0:01:13	0:01:15	-	-
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	165:42:36	849	33	81.44	0:00:00	0:00:48	0:00:51	-	กะดึก 1 วัน
24	ปวีรศา เสือสกุล	99:25:00	740	48	80.33	0:00:00	0:01:03	0:01:06	-	-
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	146:04:16	1,010	45	78.53	0:00:00	0:00:52	0:00:55	-	-
26	ปรัชญา แย้มโคกสูง	117:54:16	504	28	76.26	0:00:00	0:01:47	0:01:50	-	กะดึก 7 วัน
27	สุภาวดี เงินทองดี	133:32:15	838	41	76.02	0:00:00	0:01:19	0:01:22	-	-
28	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	154:04:06	842	36	77.90	0:00:00	0:01:02	0:01:04	-	กะดึก 2 วัน
	รวม	4005:06:44	24,835	41	79.27	0:06:52	0:01:08	0:01:11	0	

ภาพรวม **Not Restroom** Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	ภัทรริธา ชุมสวัสดิ์	181:20:36	0:00:00	10881	0	0.00
2	ณิชนิตา เจริญสุข	146:33:27	0:00:00	8793	0	0.00
3	สุภาพร กำลั้งคลี่	121:28:27	0:00:00	7288	0	0.00
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	157:14:09	0:00:00	9434	0	0.00
5	สุรางคนา พนานิกิตร	158:59:11	0:00:00	9539	0	0.00
6	มนัสชนก แพร่สำราญ	100:51:02	0:00:00	6051	0	0.00
7	จุฬามณี พรหมรังษี	168:33:45	0:00:00	10114	0	0.00
8	เบญจรงค์ สิทธิชัย	106:14:31	0:00:00	6375	0	0.00
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	159:28:28	0:00:00	9568	0	0.00
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	153:14:53	0:00:00	9195	0	0.00
11	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	119:48:44	0:00:00	7189	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	168:23:00	0:00:00	10103	0	0.00
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	105:46:45	0:00:00	6347	0	0.00
14	ทาริกา ไสภาค	198:09:07	0:03:07	11889	3	0.03

ภาพรวม **Not Restroom** Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
15	ชนกานต์ ทาทอง	147:37:09	0:00:00	8857	0	0.00
16	สุนารี ต่อเพ็ง	144:17:32	0:03:45	8658	4	0.04
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	157:22:14	0:00:00	9442	0	0.00
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	145:32:31	0:00:00	8733	0	0.00
19	ทัตเทพ ชินพาพร	181:43:03	0:00:00	10903	0	0.00
20	อภิญา ชูเข้ม	122:17:51	0:00:00	7338	0	0.00
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	114:53:39	0:00:00	6894	0	0.00
22	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	128:34:11	0:00:00	7714	0	0.00
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	165:42:36	0:00:00	9943	0	0.00
24	ปวีศา เสือสกุล	99:25:00	0:00:00	5965	0	0.00
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	146:04:16	0:00:00	8764	0	0.00
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	117:54:16	0:00:00	7074	0	0.00
27	สุภาวดี เงินทองดี	133:32:15	0:00:00	8012	0	0.00
28	ศิริพร ไพธิ์ภักดี	154:04:06	0:00:00	9244	0	0.00
	รวม	4005:06:44	0:06:52	240307	7	0.00

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	ภัทรริรา ชุมสวัสดิ์	50:16:45	164	21	0:03:03	0:03:52	0:00:00	0:00:45	0:00:00	0:00:45	-	กะดึก 5 วัน
2	ณิชนิตา เจริญสุข	19:11:03	167	57	0:02:42	0:03:30	0:00:00	0:00:21	0:00:00	0:00:21	-	-
3	สุภาพร กำลังคลี	47:57:14	167	23	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:32	0:00:00	0:00:32	-	กะดึก 6 วัน
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	21:12:43	199	61	0:02:35	0:03:23	0:00:00	0:00:47	0:02:20	0:03:07	-	-
5	สุรางคนา พนานิกิตร	13:28:17	107	52	0:02:58	0:03:46	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	-
6	มนัสชนก แพร์สำราญ	2:26:04	26	26	0:03:12	0:03:54	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	-
7	จุฬามณี พรหมรังษี	11:59:27	95	51	0:02:29	0:03:18	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-	-
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	3:56:41	31	31	0:04:03	0:04:46	0:00:00	0:00:08	0:02:38	0:02:46	-	-
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	51:32:26	154	19	0:03:01	0:03:49	0:00:00	0:01:01	0:09:13	0:10:14	-	กะดึก 5 วัน
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	11:38:21	87	49	0:03:43	0:04:28	0:00:00	0:00:36	0:00:00	0:00:36	-	-
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	33:19:53	89	17	0:02:31	0:03:18	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	กะดึก 6 วัน
12	ศิริพร รุ่งมณี	13:43:37	127	60	0:02:48	0:03:34	0:00:00	0:00:30	0:00:00	0:00:30	-	-
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	5:32:40	47	55	0:03:06	0:03:52	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	-
14	ทาวริกา ไสภาค	30:03:59	253	55	0:02:49	0:03:37	0:00:00	0:00:50	0:05:58	0:06:48	-	-

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		
15	ชนกานต์ ทาทอง	53:17:48	128	16	0:02:38	0:03:27	0:03:17	0:00:54	0:06:57	0:11:08	-	กะดึก 9 วัน
16	สุนารี ต่อเพ็ง	53:37:37	173	21	0:03:36	0:04:24	0:00:00	0:01:01	0:00:00	0:01:01	-	กะดึก 8 วัน
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	12:32:22	91	47	0:03:02	0:03:51	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-	-
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	45:48:08	161	23	0:03:38	0:04:26	0:00:00	0:00:32	0:02:50	0:03:22	-	กะดึก 7 วัน
19	พัทธเทพ ชินพาพร	16:53:09	90	35	0:02:13	0:03:01	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14	-	กะดึก 2 วัน
20	อภิญญา ชูเข้ม	59:25:43	173	19	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:56	0:00:00	0:00:56	-	กะดึก 8 วัน
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	48:27:05	186	25	0:03:09	0:03:55	0:00:00	0:01:34	0:00:00	0:01:34	-	กะดึก 6 วัน
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	19:22:54	171	57	0:03:01	0:03:48	0:00:00	0:00:19	0:00:00	0:00:19	-	-
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	26:49:56	148	36	0:02:39	0:03:26	0:00:00	0:00:37	0:00:00	0:00:37	-	กะดึก 1 วัน
24	ปวีรีศา เสือสกุล	11:29:54	93	53	0:03:28	0:04:17	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	-
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	6:20:26	55	56	0:03:09	0:03:53	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	-
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	48:12:11	97	13	0:03:10	0:03:59	0:00:00	0:02:23	0:00:00	0:02:23	-	กะดึก 4 วัน
27	สุภาวดี เงินทองดี	3:36:11	17	17	0:03:15	0:04:03	0:04:10	0:00:06	0:15:14	0:19:30	-	กะดึก 1 วัน
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	38:12:32	240	41	0:03:10	0:03:55	0:00:00	0:00:39	0:00:00	0:00:39	-	กะดึก 2 วัน
	รวม	760:25:06	3,536	37	0:03:03	0:03:50	0:07:27	0:15:37	0:45:10	1:08:14	0	

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	ภัทรวริรา ชุมสวัสดิ์	50:16:45	0:00:00	0:00:00	3017	0	0.00	0	0.00
2	ณิชนิตา เจริญสุข	19:11:03	0:00:00	0:00:00	1151	0	0.00	0	0.00
3	สุภาพร กำลังคลี	47:57:14	0:00:00	0:00:00	2877	0	0.00	0	0.00
4	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	21:12:43	0:00:00	0:02:20	1273	0	0.00	2	0.18
5	สุรางคณา พนานิกิตร	13:28:17	0:00:00	0:00:00	808	0	0.00	0	0.00
6	มนัสชนก แพร์สำราญ	2:26:04	0:00:00	0:00:00	146	0	0.00	0	0.00
7	จุฬามณี พรหมรังษี	11:59:27	0:00:00	0:00:00	719	0	0.00	0	0.00
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	3:56:41	0:00:00	0:02:38	237	0	0.00	3	1.11
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	51:32:26	0:00:00	0:09:13	3092	0	0.00	9	0.30
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	11:38:21	0:00:00	0:00:00	698	0	0.00	0	0.00
11	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	33:19:53	0:00:00	0:00:00	2000	0	0.00	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	13:43:37	0:00:00	0:00:00	824	0	0.00	0	0.00
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	5:32:40	0:00:00	0:00:00	333	0	0.00	0	0.00
14	ทาริกา ไสภาค	30:03:59	0:00:00	0:05:58	1804	0	0.00	6	0.33

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%)
15	ชนกานต์ ทาทอง	53:17:48	0:03:17	0:06:57	3198	3	0.10	7	0.22
16	สุนารี ต่อเพ็ง	53:37:37	0:00:00	0:00:00	3218	0	0.00	0	0.00
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	12:32:22	0:00:00	0:00:00	752	0	0.00	0	0.00
18	อรอนงค์ เข็นประโคน	45:48:08	0:00:00	0:02:50	2748	0	0.00	3	0.10
19	ทัตเทพ ชินพาพร	16:53:09	0:00:00	0:00:00	1013	0	0.00	0	0.00
20	อภิญา ชูเข้ม	59:25:43	0:00:00	0:00:00	3566	0	0.00	0	0.00
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	48:27:05	0:00:00	0:00:00	2907	0	0.00	0	0.00
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	19:22:54	0:00:00	0:00:00	1163	0	0.00	0	0.00
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	26:49:56	0:00:00	0:00:00	1610	0	0.00	0	0.00
24	ปวีรีศา เสือสกุล	11:29:54	0:00:00	0:00:00	690	0	0.00	0	0.00
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	6:20:26	0:00:00	0:00:00	380	0	0.00	0	0.00
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	48:12:11	0:00:00	0:00:00	2892	0	0.00	0	0.00
27	สุภาวดี เงินทองดี	3:36:11	0:04:10	0:15:14	216	4	1.93	15	7.05
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	38:12:32	0:00:00	0:00:00	2293	0	0.00	0	0.00
	รวม	760:25:06	0:07:27	0:45:10	45625	7	0.02	45	0.10

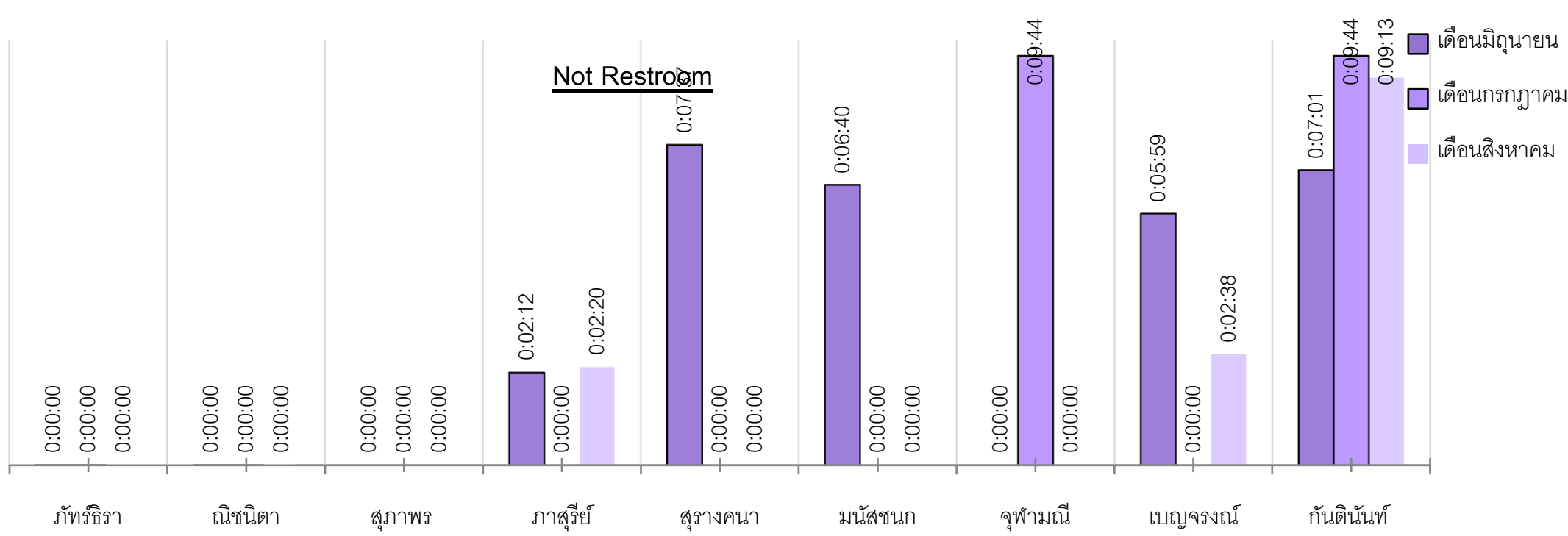
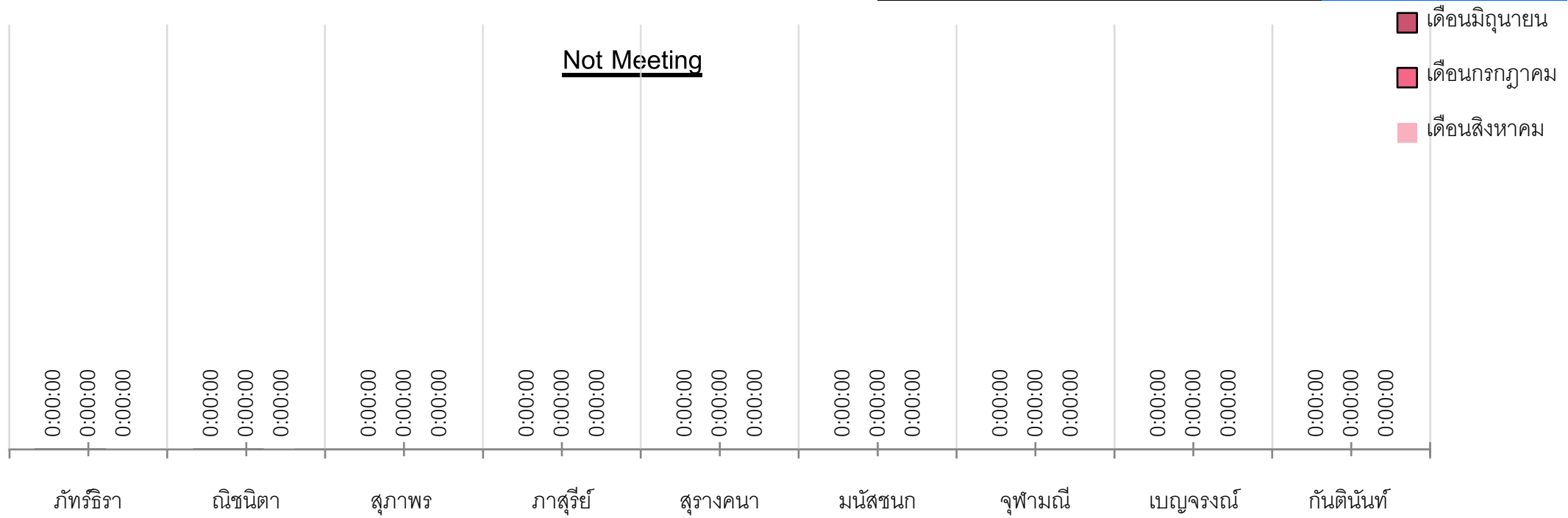
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	ภัทรริธา ชุมสวัสดิ์	231:37:21	0:00:00	13897	0	0.00
2	ณิชนิตา เจริญสุข	165:44:30	0:00:00	9945	0	0.00
3	สุภาพร กำลั้งคลี่	169:25:41	0:00:00	10166	0	0.00
4	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	178:26:52	0:02:20	10707	2	0.02
5	สุรางคณา พนานิกิตร	172:27:28	0:00:00	10347	0	0.00
6	มนัสชนก แพ่งสำราญ	103:17:06	0:00:00	6197	0	0.00
7	จุฬามณี พรหมรังษี	180:33:12	0:00:00	10833	0	0.00
8	เบญจวรรณ สิทธิชัย	110:11:12	0:02:38	6611	3	0.04
9	กัณตินันท์ สุขบำรุง	211:00:54	0:09:13	12661	9	0.07
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	164:53:14	0:00:00	9893	0	0.00
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	153:08:37	0:00:00	9189	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	182:06:37	0:00:00	10927	0	0.00
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	111:19:25	0:00:00	6679	0	0.00
14	ทาริกา ไสภาค	228:13:06	0:09:05	13693	9	0.07

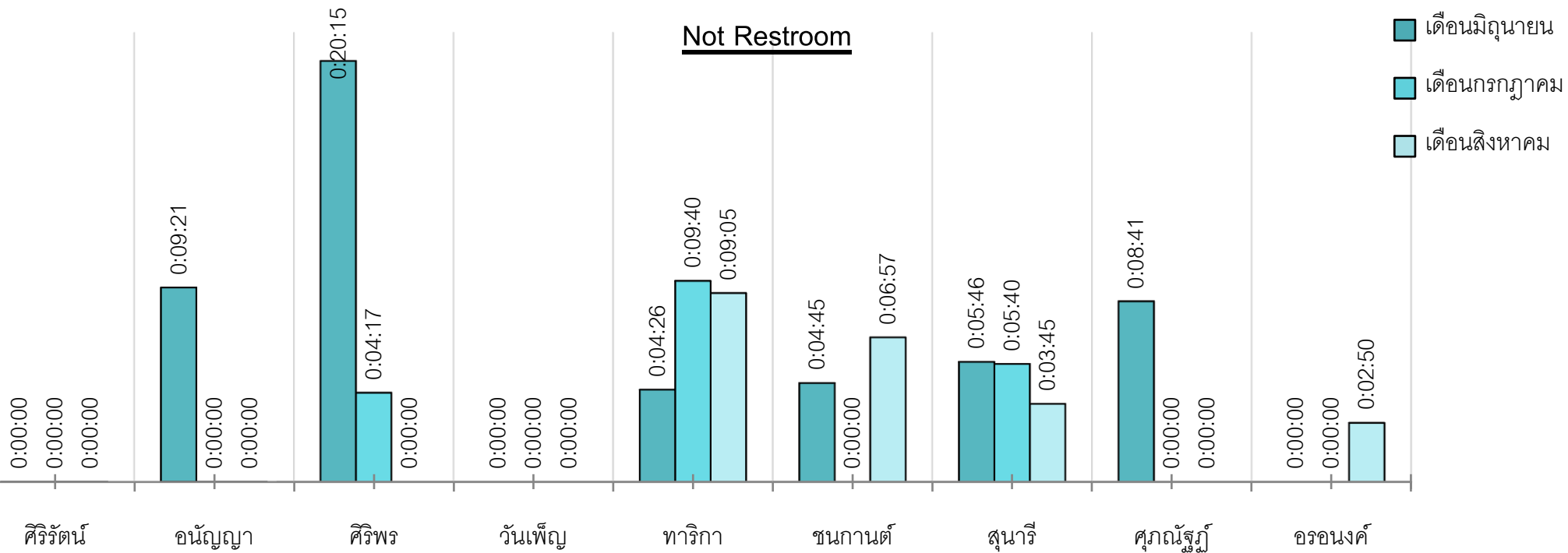
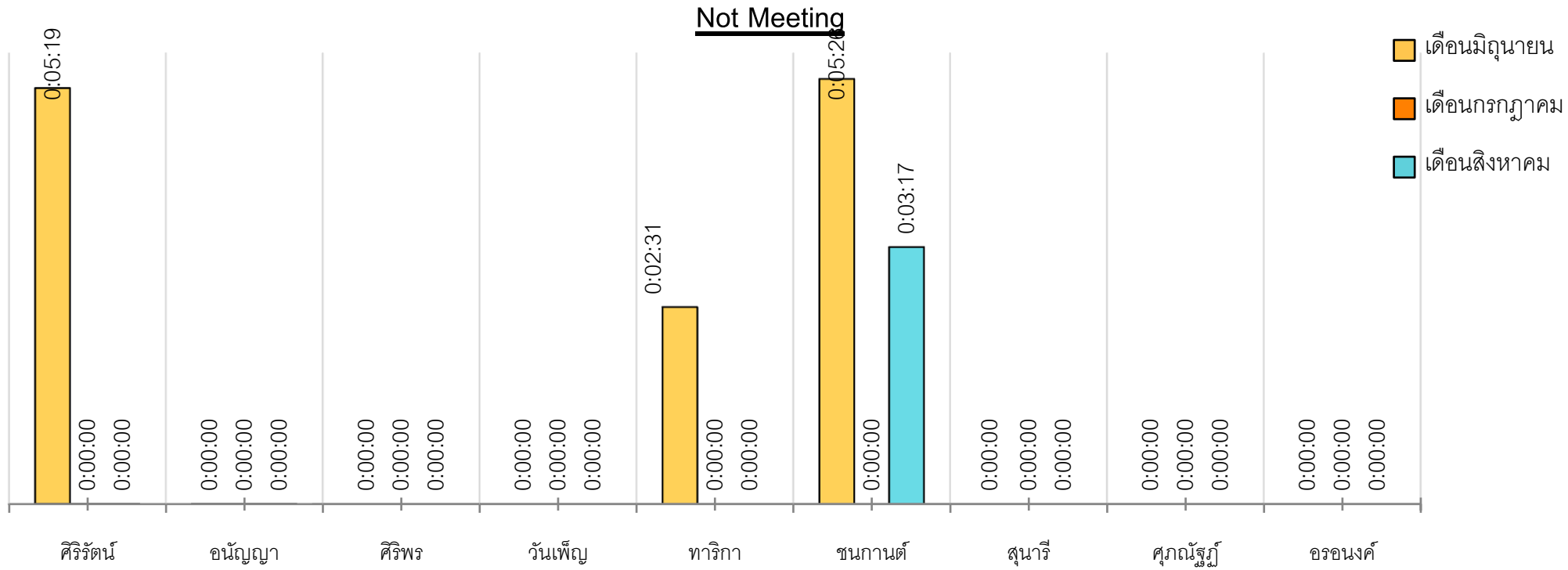
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
15	ชนกานต์ ทาทอง	200:54:57	0:06:57	12055	7	0.06
16	สุนารี ต่อเพ็ง	197:55:09	0:03:45	11875	4	0.03
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	169:54:36	0:00:00	10195	0	0.00
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	191:20:39	0:02:50	11481	3	0.02
19	ทัตเทพ ชินพาพร	198:36:12	0:00:00	11916	0	0.00
20	อภิญา ชูเข้ม	181:43:34	0:00:00	10904	0	0.00
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	163:20:44	0:00:00	9801	0	0.00
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	147:57:05	0:00:00	8877	0	0.00
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	192:32:32	0:00:00	11553	0	0.00
24	ปวีศา เสือสกุล	110:54:54	0:00:00	6655	0	0.00
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	152:24:42	0:00:00	9145	0	0.00
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	166:06:27	0:00:00	9966	0	0.00
27	สุภาวดี เงินทองดี	137:08:26	0:15:14	8228	15	0.19
28	ศิริพร ไพธิภักดิ์	192:16:38	0:00:00	11537	0	0.00
	รวม	4765:31:50	0:52:02	285932	52	0.02

กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound Under **ขอรหัส**

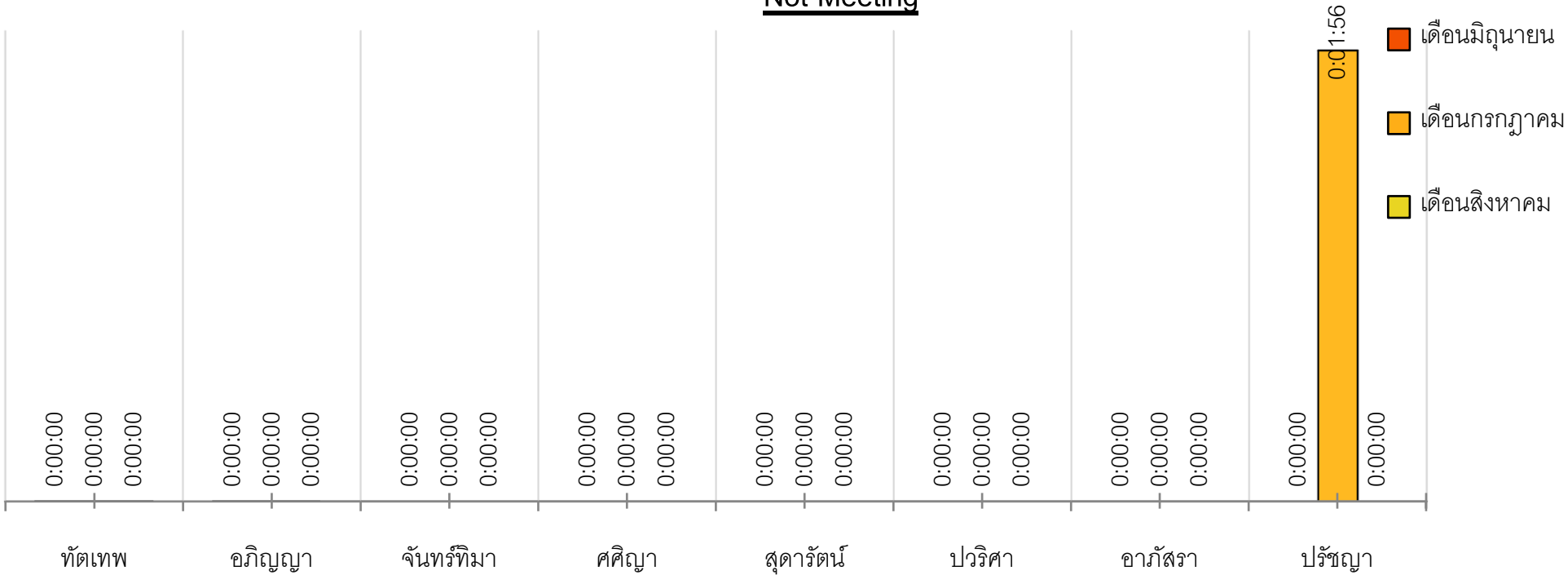


กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound Under ฉันทภูกันย์

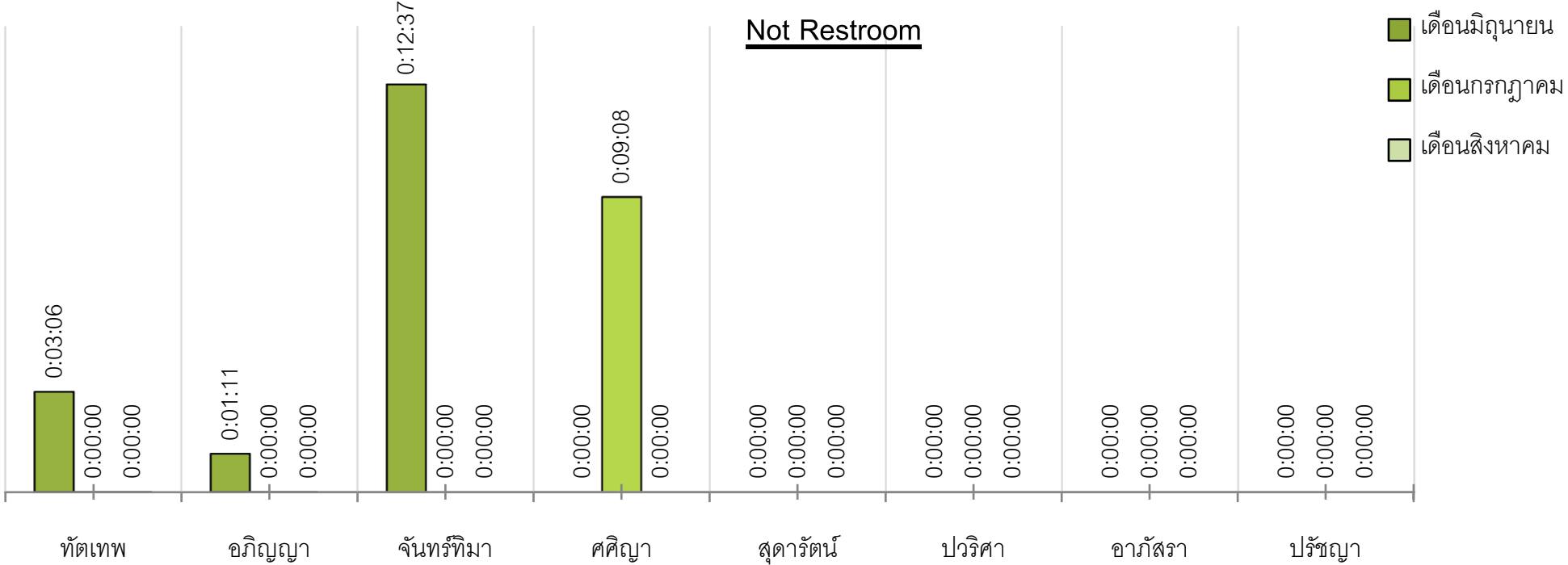


กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound Under **วีริยะ**

Not Meeting

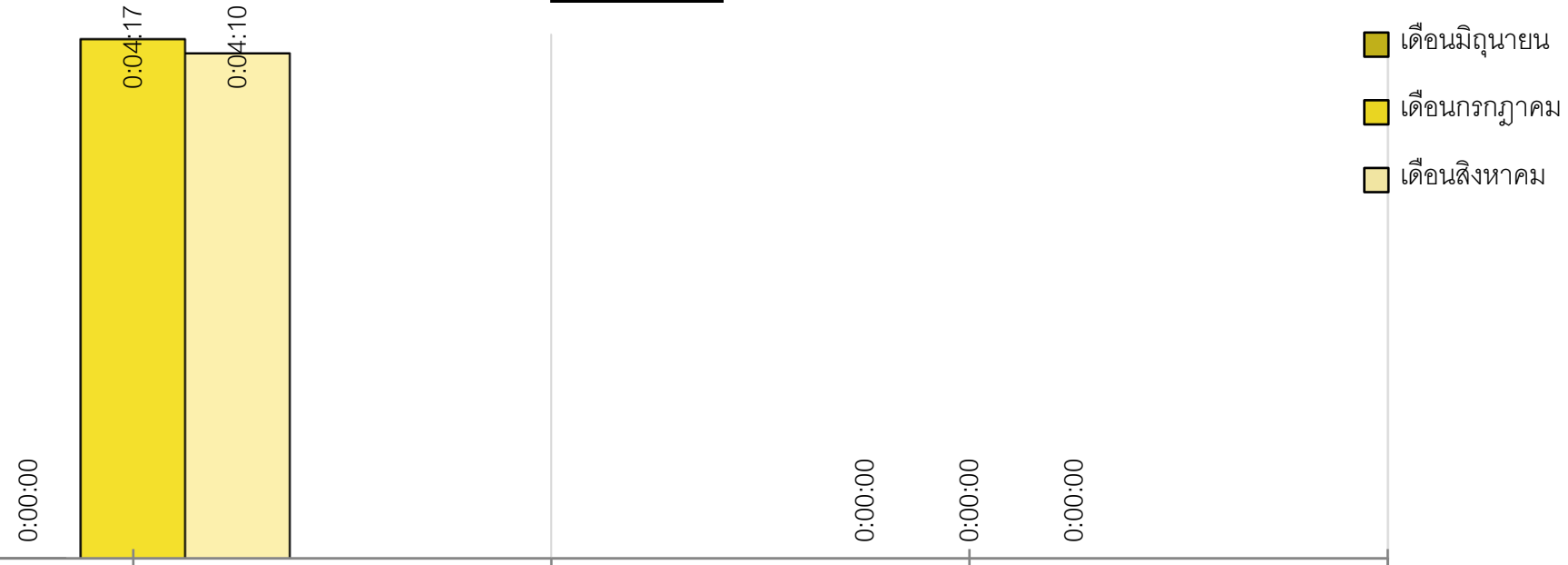


Not Restroom

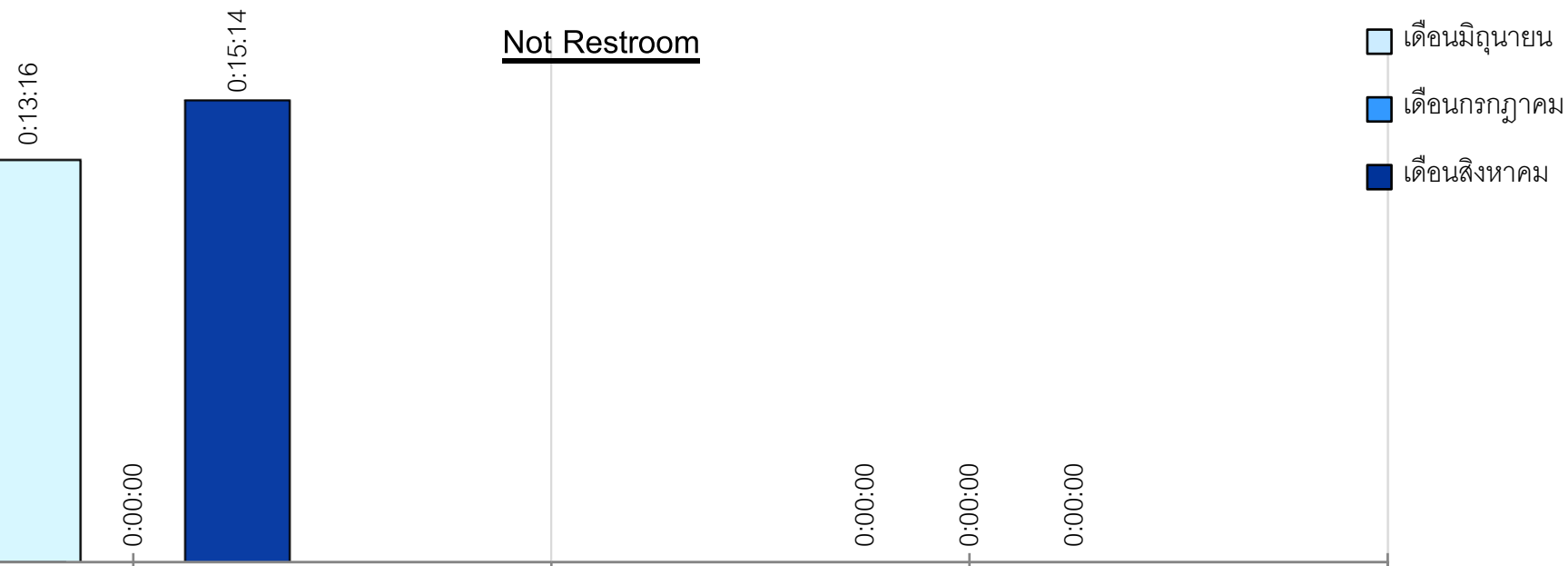


กราฟ **Not Meeting** และ **Not Restroom** Skill Inbound & Outbound **Under อัครกร**

Not Meeting



Not Restroom



ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

1 - 31 ส.ค 2567

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ทำงาน		ทำงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)	หมายเหตุ
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM			
1	รัชนี้ ผลมาตย์	561	368	929	188	111	299	152	322	474	282	655	937	184 ช.ม	-
2	รัฐชัย ทองรังษี	398	297	695	331	36	367	171	356	527	412	657	1069	176 ช.ม	-
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	175	202	377	166	159	325	115	96	211	425	381	806	184 ช.ม	-
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	901	892	1793	233	226	459	789	590	1379	499	390	889	200 ช.ม	-
5	อมรรัตน์ สืบแสง	282	185	467	201	207	408	167	26	193	388	390	778	200 ช.ม	-
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	531	382	913	131	106	237	305	179	484	334	363	697	192 ช.ม	-
Total		2848	2326	5174	1250	845	2095	1699	1569	3268	2340	2836	5176	1136 ช.ม	

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ทำงานไม่เกิน		ทำงานไม่เกินรวม	ทำงานเกิน (20น.)		ทำงานเกินรวม (20น.)	Recheck ไม่เกิน		Recheckไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม.)		Recheck เกิน รวม (24ช.ม.)
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	559	361	920	2	7	9	262	637	899	20	18	38
2	รัฐชัย ทองรังษี	393	296	689	5	1	6	395	630	1025	17	27	44
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	175	202	377	0	0	0	414	356	770	11	25	36
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	900	891	1791	1	1	2	454	362	816	45	28	73
5	อมรรัตน์ สืบแสง	282	185	467	0	0	0	352	360	712	36	30	66
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	526	382	908	5	0	5	315	340	655	19	23	42

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การทำงาน สำเร็จ	% การติดตามงานที่	% การRecheckสำเร็จ
1	รัชนี้ ผลมาตย์	99.03	32.19	95.94
2	รัฐชัย ทองรังษี	99.14	52.81	95.88
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	100.00	86.21	95.53
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	99.89	25.60	91.79
5	อมรรัตน์ สืบแสง	100.00	87.37	91.52
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	99.45	25.96	93.97

เหตุเสีย Internet ชัดช่องวันที่ 1 – 31 สิงหาคม 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
13-08-67	9.45	12.00	ตั้งแต่เวลา 09.45 น. หน่วยงานมีสายรอประมาณ 20-25 สาย ส่วนใหญ่ติดต่อเข้ามาแจ้ง Mobile 3G ใช้งานไม่ได้ หน่วยงานพนักงานโอนสายไม่ได้เนื่องจากคู่สายเต็ม แนะนำลูกค้าเปลี่ยนช่วงเวลาในใช้งานและให้ติดต่อ Call center 1777 และปิดงานใน CRM แจ้งความคืบหน้าเหตุเสีย 1777 Mobile เวลา 10.37 น. ประสานงาน 025757272 Ch.แผนก Mobile คุณวิญญา แจ้งสาเหตุเกิดจาก OFC พระชนอง-หลักสี่ ชัดช่อง ให้เว้นช่วงเวลาการใช้งานออกไปก่อน ระบบมีแก้ไข คืบหน้าเวลา 12.00 น. ข้อมูล Ch.กัลยาณี
18-08-67	17.00	18.55	เวลา 17.00น. หน่วยงานมีอินเทอร์เน็ตเข้ามาจำนวนหนึ่งจากพื้นที่ น.2 หน่วยงานมีสายรอ 5-10 สาย ประสานงาน NMS ลกน.2 023738033 จนท.คุณชัยวัฒน์ แจ้งว่า OLT บางพลีใหญ่ นิลุบล 1 , 2 DOWN อยู่ในระหว่างส่ง จนท.ส่วนงาน วบน เข้าตรวจสอบและแก้ไข / ประสานงาน NMS ลกน.2 023738033 จนท.คุณมานัสพงษ์ แจ้งว่า OLT บางพลีใหญ่ นิลุบล 1 , 2 UP เนื่องเบรคเกอร์ชุมสายนิลุบลทรูปเนื่องจากอะไรยังไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นให้ลูกค้าใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ก่อน IP ลูกค้ากลับมา Online เรียบร้อยแล้ว รอวันทำการเจ้าหน้าที่ ของส่วนงาน กวบน.2.3 เข้าดำเนินการตรวจสอบเพิ่มเติมต่อไป / เวลา 18.55น. หน่วยงานไม่มีสายรอ
19-08-67	13.30	14.10	ตั้งแต่เวลา 13.30 น. หน่วยงานมีสายรอประมาณ 20-25 สาย ส่วนใหญ่ติดต่อเข้ามาแจ้ง Mobile 3G ใช้งานไม่ได้ พนักงานโอนสายไม่ได้เนื่องจากคู่สายเต็ม แนะนำลูกค้าเปลี่ยนช่วงเวลาการติดต่อ Call center 1777 และปิดงานใน CRM / แจ้งความคืบหน้าเหตุเสีย Mobile 1777 ประสานงาน 3G Mobile 025757272 จนท.คุณวุฒินันท์ แจ้งส่งผลกระทบต่อการใช้งาน Internet และ Wireless net / เวลา 14.10 น. ประสานงาน 3G Mobile 025757272 จนท.คุณวิณา แจ้ง Internet มือถือ และ Wireless net ระบบคืบหน้าเรียบร้อย สาเหตุเกิดจาก ISP กุ่มเกษม DOWN
22-08-67	9.00	12.00	ตั้งแต่เวลา 09.00 น. ลูกค้าส่วนใหญ่ติดต่อเข้ามาแจ้งเสีย IP Phone เข้ามาจำนวนมาก ตรวจสอบเป็นปัญหาโครงข่าย AIS โทรเข้าเบอร์ IP Phone ของ NT ไม่ได้ / ประสานงาน IP Phone 02-269-9111 กต 2 จนท.คุณเชิงชาญแจ้ง Link ระหว่าง NT กับ AIS (AWN) มีปัญหา หน่วยงานมีสายรอ 10-20 สาย ประสานงาน IP Phone 02-269-9111 กต 2 คุณภาณุพงษ์ แจ้งระบบคืบหน้าเวลา 11.00 น. ปัจจุบันหน่วยงานไม่มีสายรอ ประมาณ 12.00 น.
28-08-67	18.18	22.40	เวลา 18.18 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ต ภก.3 จ.สงขลา เข้ามา หน่วยงานมีสายรอ 80-90 สาย ประสานงาน NMS ลกน.3 074273444 จนท.คุณธัญญาลักษณ์ แจ้งว่า Link down เส้น ควนลิ่ง-หาดใหญ่ เวลา 22.40 น. ประสานงาน Bras 025755191 คุณมัลลิกา แจ้งอินเทอร์เน็ต จ.สงขลา คืบหน้าแล้ว