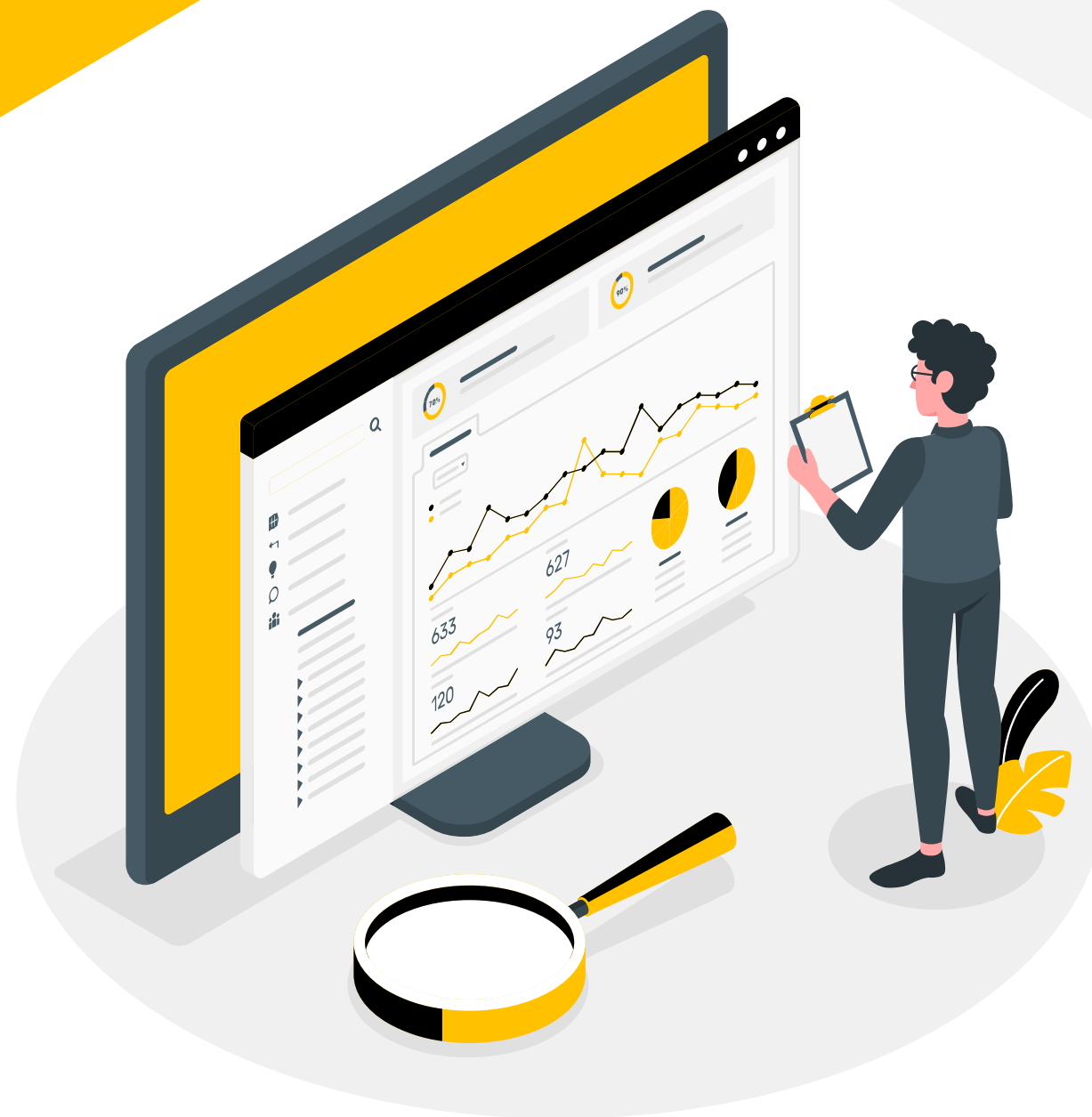


Presentation

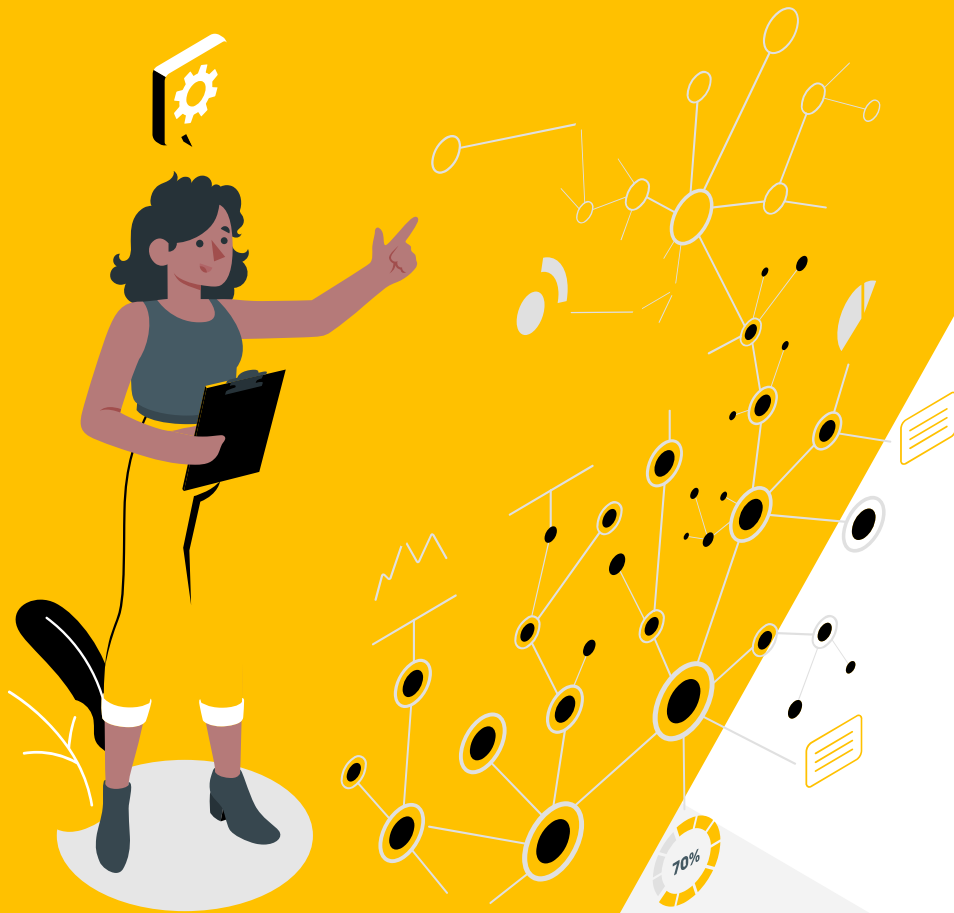
Skill Help desk

(1177 Call Center)



ประจำเดือน วันที่ 1 – 30 กันยายน 2567

Under Sup.เดโช



Team Help Desk



Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



พิรณัฐ ยิ้มสนิท



สุภาพร กำลังคลี



ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ



เบญจรงค์ สิทธิชัย



มนัสชนก แพร่สำราญ



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



อนัญญา ป้อมพยัคฆ์



ศิริพร รุ่งมณี



ชนกานต์ ทาทอง



อรอนงค์ เย็นประโคน



ณิชนิตา เจริญสุข



สุรางคนา พนานิกิตร์



กันตินันท์ สุขบำรุง



จุฬามณี พรหมรังษี



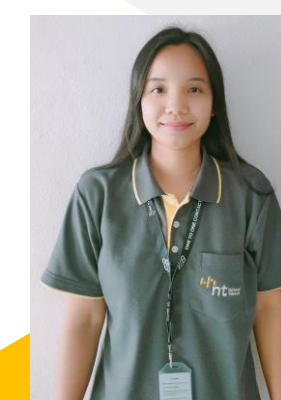
วันเพ็ญ สงเสียง



ทาริกา ไสภาค



ศุภณัฐภูมิ วิเวก



สุนารี ต่อเพ็ง

Team Help Desk



Ch. วิริยะ เจริญศิริ



Ch. อัศกร กาญจนานันท์



ทัดเทพ ชินพาพร



อภิญญา ชูเข้ม



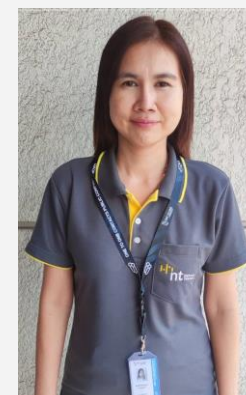
จันทร์ทิมา กำลั้งคลี



сударัตน์ สว่างแจ้ง



สุkawดี เงินทองดี



รัชณี ผลมาตย์



รัฐชัย ทองรังษี



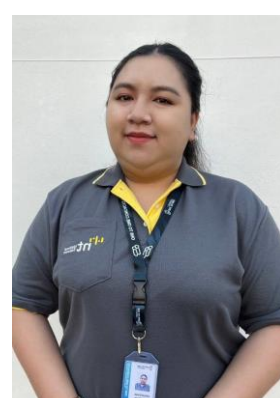
จันทิมา ดัดถุยาวัตร



ปวริศา เสือสกุล



ศศิญา พิธรรมานุวัตร



อาภาสรา ทิมมณีฉาย



ประชญา แยมโคกสูง



ศิริพร โพธิ์ภักดี



นันทกานต์ แจจะจันทร์



อมรรรัตน์ 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	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
1	ณิชนิตา เจริญสุข	628	60	71	148	0	10	252	65	22	64	9.55	0.41
2	สุภาพร กำลังคลี	452	43	42	27	0	3	258	67	12	63	9.51	0.30
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	626	67	21	126	0	3	276	92	41	0	10.70	0.46
4	สุรางคนา พนานิกิตร	741	65	61	144	2	5	328	83	53	34	8.77	0.45
5	มนัสชนก แพร์สำราญ	441	30	55	69	2	6	182	57	40	0	6.80	0.21
6	จุฬามณี พรหมรังษี	620	53	56	128	0	7	262	75	39	20	8.55	0.37
7	เบญจวรรณ สิทธิชัย	421	24	38	75	0	3	209	61	11	0	5.70	0.17
8	กัณตินันท์ สุขบำรุง	522	51	53	86	0	5	235	85	7	109	9.77	0.35
9	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	360	30	58	48	4	7	146	49	18	0	8.33	0.21
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	616	49	74	103	2	6	326	53	3	6	7.95	0.34
11	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	459	33	77	13	3	5	276	52	0	15	7.19	0.23
12	ศิริพร รุ่งมณี	682	43	67	116	1	6	333	110	6	25	6.30	0.30
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	610	49	62	91	0	13	298	73	24	9	8.03	0.34
14	ทาริกา ไสภาค	647	49	48	13	1	4	450	82	0	18	7.57	0.34
15	ชนกานต์ ทาทอง	298	38	44	1	0	6	170	39	0	70	12.75	0.26
16	สุนารี ต่อเพ็ง	630	62	52	84	5	4	258	81	84	17	9.84	0.43
17	ศุภณัฐวิเวก	634	93	60	99	2	14	277	80	9	0	14.67	0.64

ยอดแก้ไข Outbound

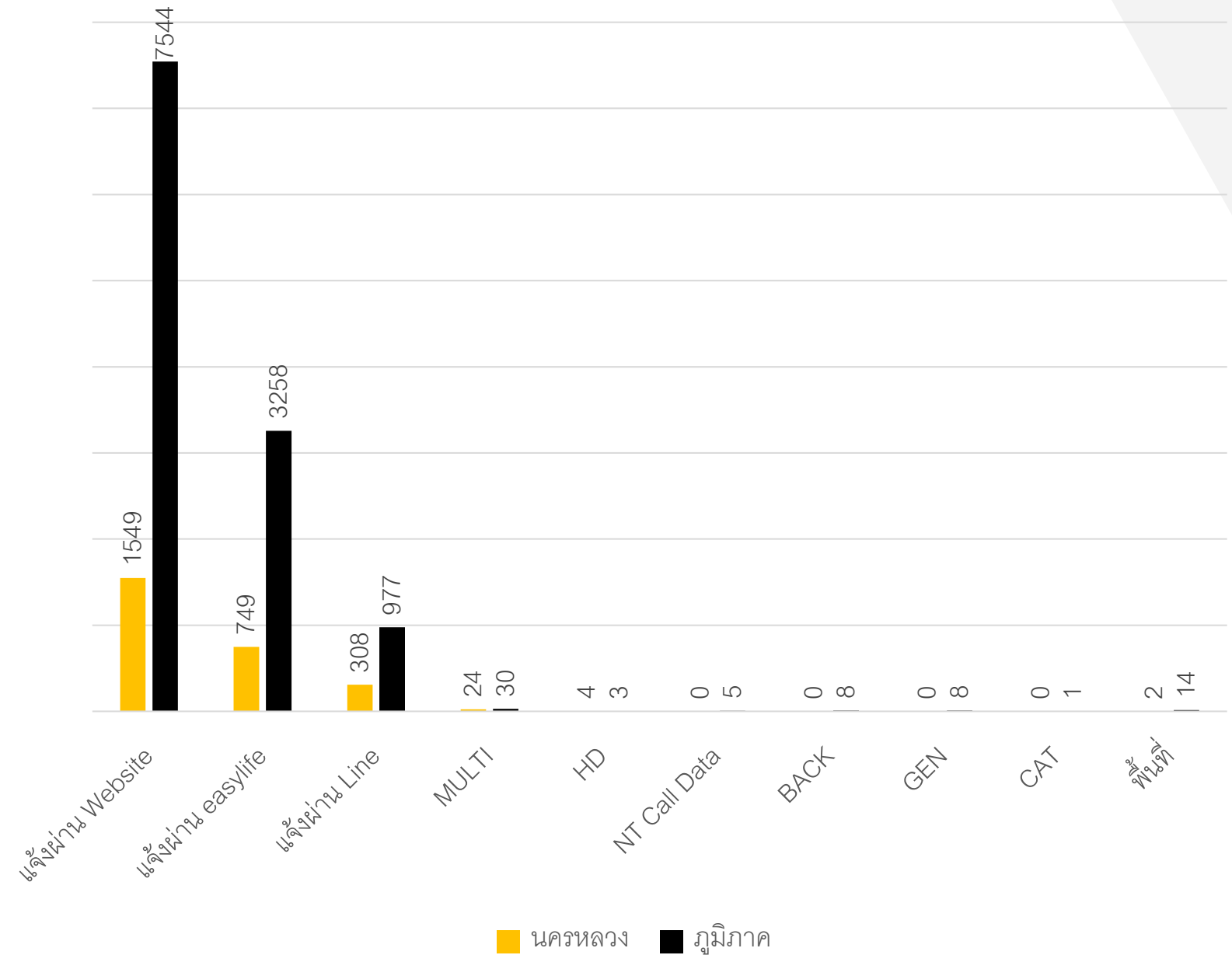
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	493	59	42	14	1	7	237	74	59	38	11.97	0.41
19	ทัตเทพ ชินพาพร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20	อภิญา ชูเข้ม	560	57	81	5	3	8	342	62	4	45	10.18	0.39
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	314	34	25	28	1	7	146	51	21	46	10.83	0.23
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	586	58	60	114	1	3	282	61	7	8	9.90	0.40
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้	499	68	55	95	3	3	197	72	6	120	13.63	0.47
24	ปวีรศา เสือสกุล	569	67	76	114	0	6	221	72	23	10	11.78	0.46
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	530	50	51	95	0	7	256	64	7	4	9.43	0.35
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	334	74	21	0	3	4	155	60	16	36	22.16	0.51
27	สุภาวดี เงินทองดี	563	40	59	109	2	2	209	78	64	0	7.10	0.28
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	500	70	56	55	3	3	207	93	13	163	14.00	0.48
29	รัชนี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
30	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31	นันทกานต์ แจจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	จันทร์ทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	23	4	0	0	0	1	16	2	0	0	17.39	0.03
33	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	75	16	7	15	0	1	27	9	0	0	21.33	0.11
34	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	51	4	3	0	0	3	34	5	2	0	7.84	0.03
รวม		14484	1440	1475	2015	39	162	6865	1907	591	920	10.65	0.33

จำนวนหมายเลขจากการจ่ายงาน 14,484 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 9.94%
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 14,495 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 9.93%

ช่องทางที่มีการแจ้งเสียเข้ามา 1177 งามวงศ์วาน



	นครหลวง	ภูมิภาค	รวม
แจ้งผ่าน Website	1549	7544	9093
แจ้งผ่าน easylife	749	3258	4007
แจ้งผ่าน Line	308	977	1285
MULTI	24	30	54
HD	4	3	7
NT Call Data	0	5	5
BACK	0	8	8
GEN	0	8	8
CAT	0	1	1
พื้นที่	2	14	16
รวม	2636	11848	14484



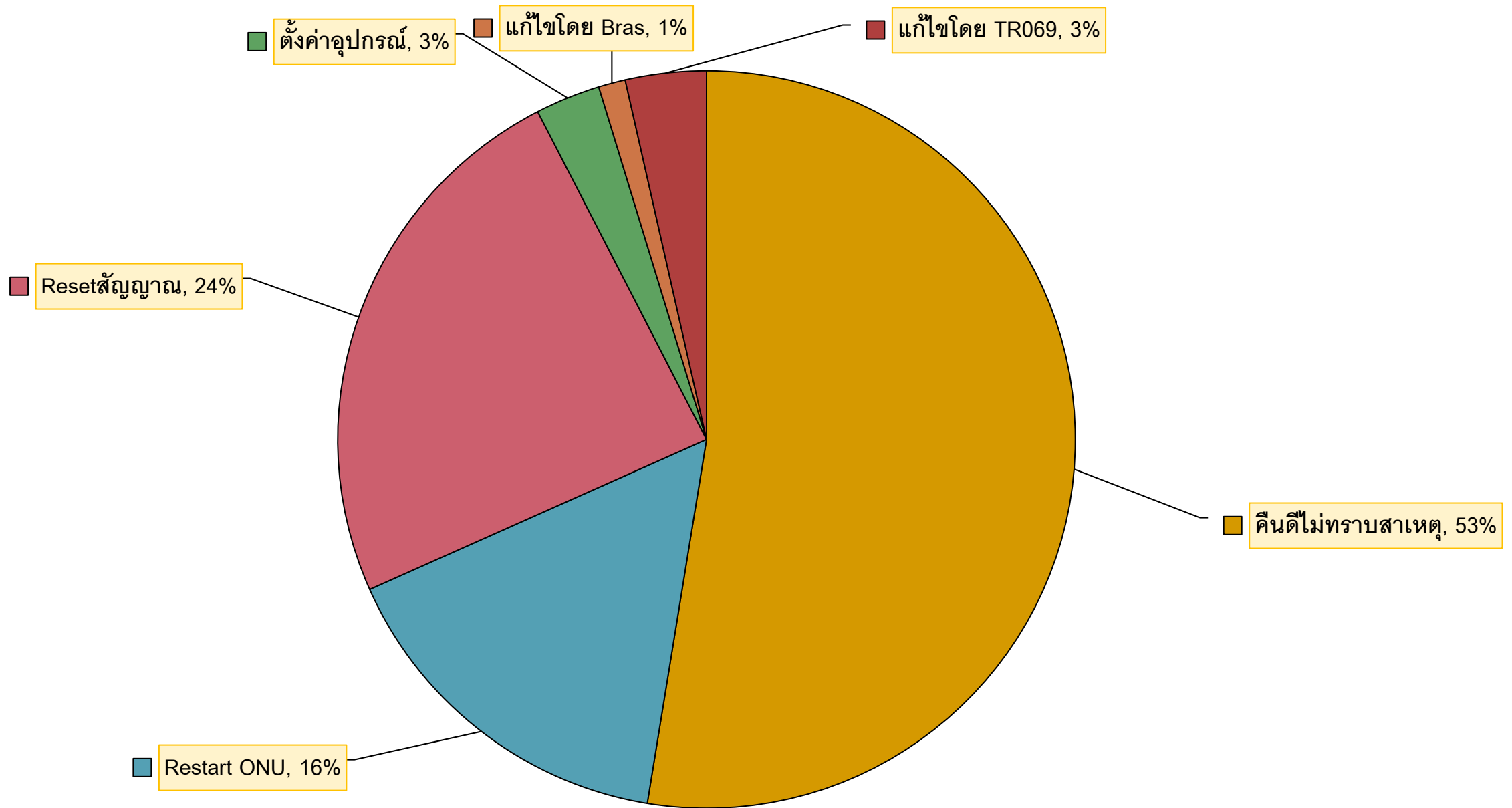
สาเหตุการแก้ไขได้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
1	ณิชนิตา เจริญสุข	29	10	21	0	0	0
2	สุภาพร กำลั้งคลี่	15	7	16	3	0	2
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	42	14	11	0	0	0
4	สุรางคนา พนานิกิตร	25	0	31	3	5	1
5	มนัสชนก แพร์สำราญ	14	1	15	0	0	0
6	จุฬามณี พรหมรังษี	34	5	10	2	0	2
7	เบญจวรรณ สิทธิชัย	14	3	5	0	0	2
8	กัณตินันท์ สุขบำรุง	20	10	11	4	3	3
9	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	11	6	8	0	1	4
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	26	9	7	3	0	4
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	19	2	9	1	0	2
12	ศิริพร รุ่งมณี	21	2	15	2	0	3
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	24	16	8	1	0	0
14	ทาริกา ไสภาค	21	22	1	2	1	2
15	ชนกานต์ ทาทอง	23	6	5	3	0	1
16	สุนารี ต่อเพ็ง	42	12	5	2	0	1
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	41	7	31	5	2	7

สาเหตุการแก้ไขได้

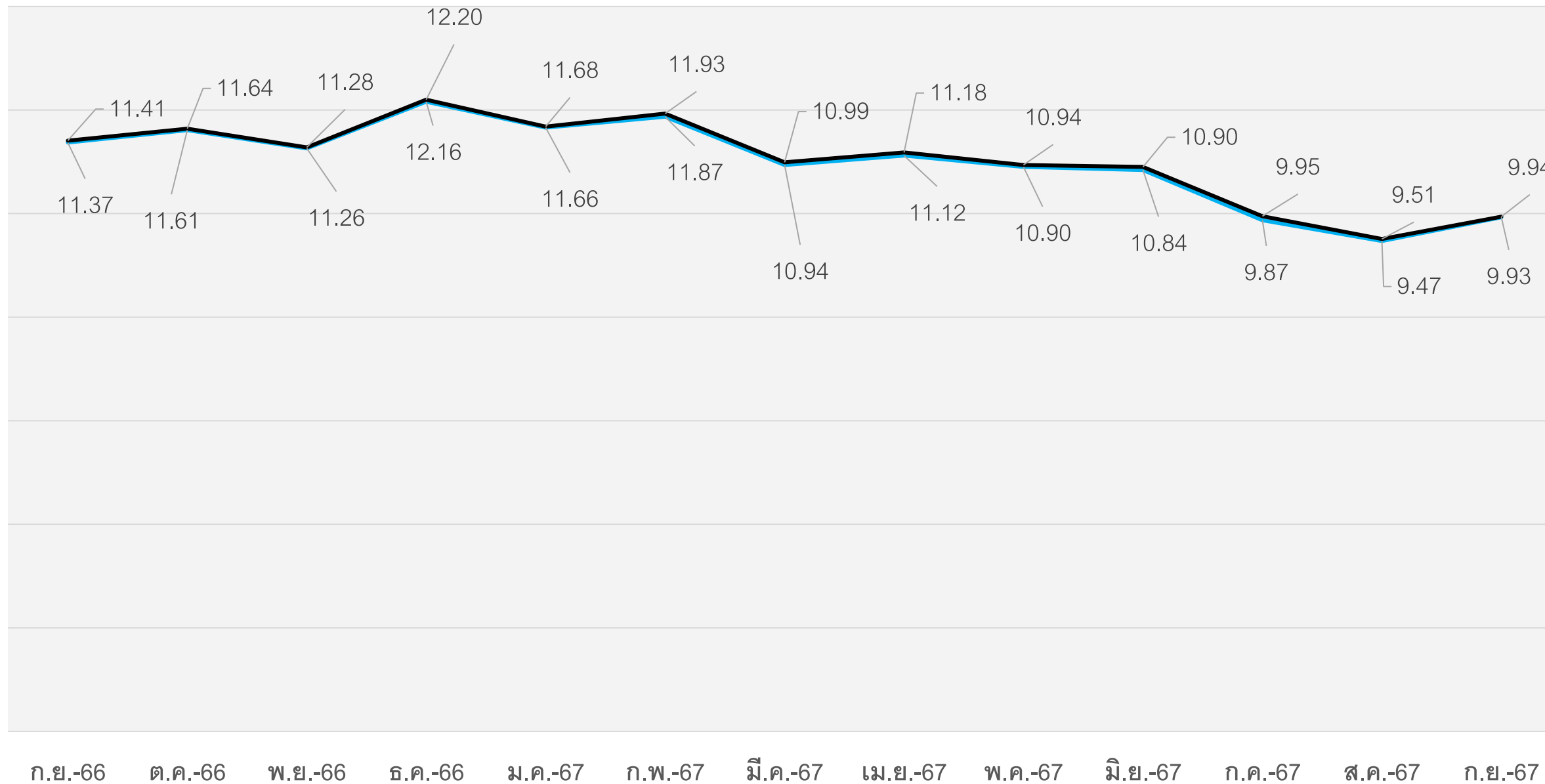
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	29	7	18	2	1	2
19	ทัตเทพ ชินพาวร	-	-	-	-	-	-
20	อภิญา ชูเข้ม	39	7	7	1	2	1
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	17	11	5	0	1	0
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	32	11	13	0	0	2
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	26	2	39	0	0	1
24	ปวีรีศา เสือสกุล	44	13	8	0	0	2
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	24	9	15	1	0	1
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	49	18	2	2	0	3
27	สุภาวดี เงินทองดี	23	2	10	3	0	2
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	37	14	15	0	1	3
29	รัชนี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-
30	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-
31	นันทกานต์ แจจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-
32	จันทร์ทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	3	0	1	0	0	0
33	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	9	1	5	1	0	0
34	วาสนา ททรัพย์ธำรงค์(OT)	4	0	0	0	0	0
รวม		757	227	347	41	17	51

เปอร์เซ็นต์สาเหตุการแก้ไขได้



กราฟแสดง เปอร์เซนต์ ผลการแก้ไขสำเร็จ

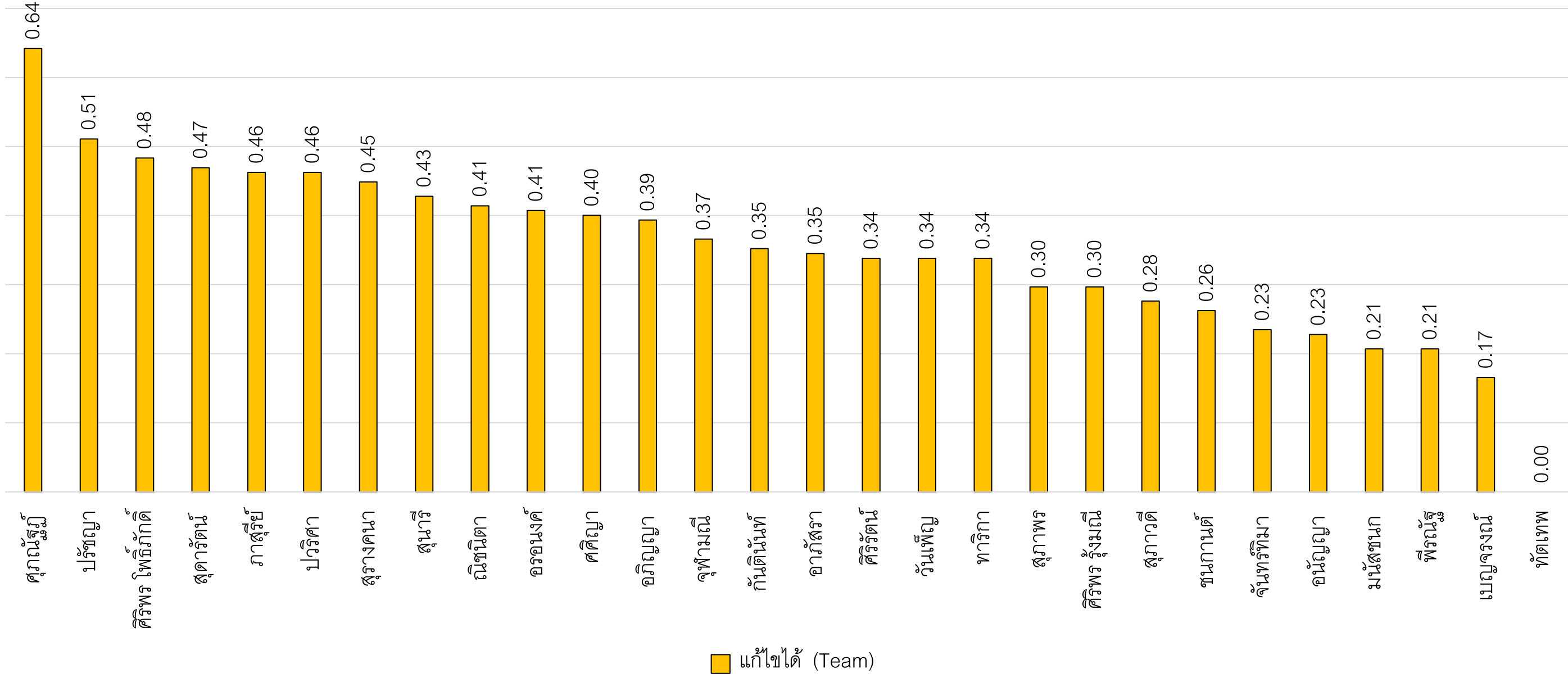
จากหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน และ จากการจ่ายงาน กันยายน 2566 – กันยายน 2567



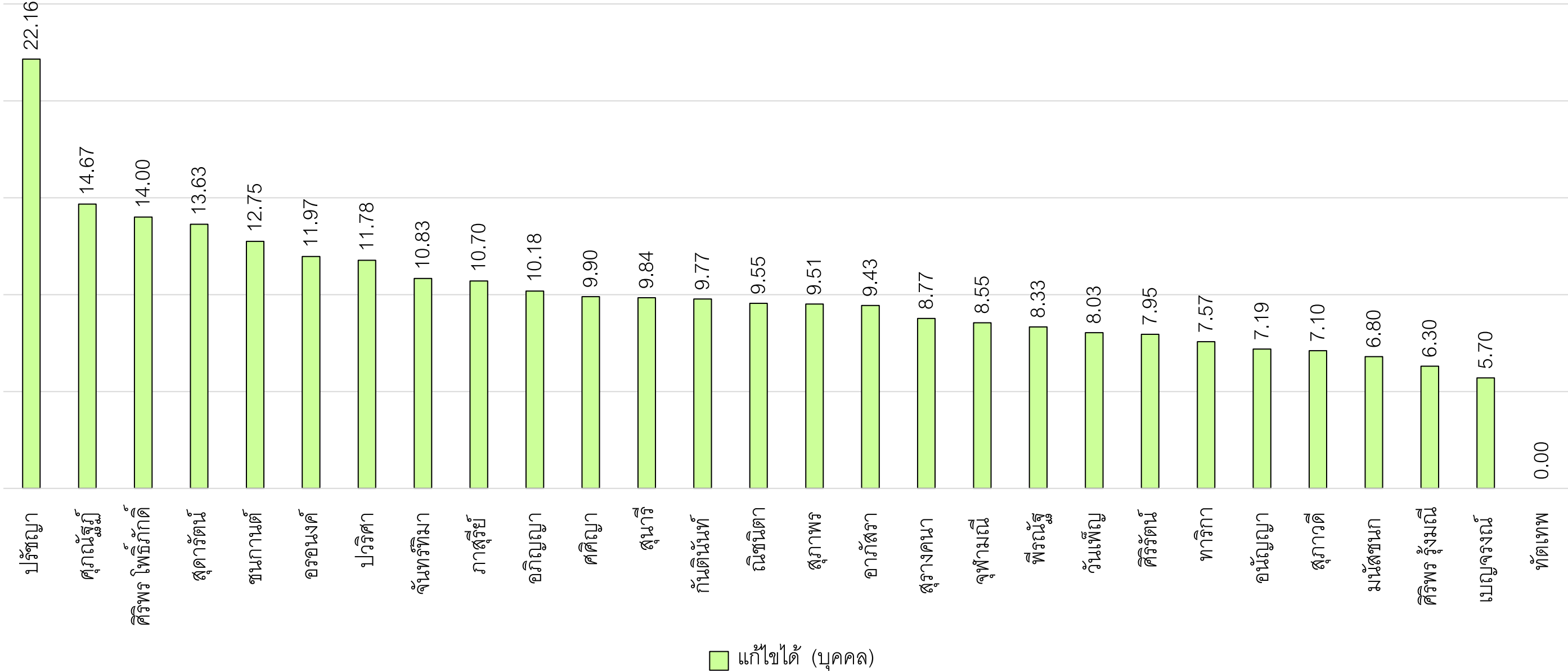
— 1177 งามวงศ์วาน

— จากการจ่ายงาน

กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Team) 1 – 30 กันยายน 2567



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล) 1 – 30 กันยายน 2567



ยอด Recheck ประจำเดือน วันที่ 1 – 30 กันยายน 2567

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)	ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)
1	ณิชนิตา เจริญสุข	30	17	21	68	18	อรอนงค์ เย็นประโคน	49	18	48	115
2	สุภาพร กำลังคลี	65	51	40	156	19	ทัตเทพ ชินพาพร	0	0	0	0
3	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	46	36	46	128	20	อภิญา ชูเข้ม	17	14	19	50
4	สุรางคนา พนานิกิตร	93	107	128	328	21	จันทร์ทิมา กำลังคลี	19	17	20	56
5	มนัสชนก แพร่สำราญ	22	68	49	139	22	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	61	43	55	159
6	จุฬามณี พรหมรังษี	38	23	26	87	23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	45	52	42	139
7	เบญจวงษ์ สิทธิชัย	50	74	42	166	24	ปวีศา เสือสกุล	79	109	85	273
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	84	65	52	201	25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	82	68	66	216
9	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	15	10	19	44	26	ปรัชญา แยมโคกสูง	59	58	66	183
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	78	58	58	194	27	สุภาวดี เงินทองดี	107	69	152	328
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	26	54	56	136	28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	15	15	23	53
12	ศิริพร รุ่งมณี	27	49	28	104	29	รัชนี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	0
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	6	7	14	27	30	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	0
14	ทาริกา ไสภาค	52	47	51	150	31	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	0
15	ชนกานต์ ทาทอง	9	13	1	23	32	จันทร์ทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	-	-	-	0
16	สุนารี ต่อเพ็ง	50	61	75	186	33	อมรรัตน์ สีบแสง(OT)	-	-	-	0
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	148	130	141	419	34	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	12	17	15	44

น.1 จำนวน 1,384 หมายเลข

น.2 จำนวน 1,350 หมายเลข

น.3 จำนวน 1,438 หมายเลข

รวมทั้งหมด 4,172 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	ณิชนิตา เจริญสุข	127:45:51	942	48	81.51	0:00:00	0:01:18	0:01:20	-	
2	สุภาพร กำลังคลี	136:28:01	722	34	82.94	0:00:00	0:01:25	0:01:31	-	กะดึก 7 วัน
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ	156:37:02	1,031	43	79.34	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	
4	สุรางคณา พนานิกิตร	174:09:56	1,346	50	78.61	0:00:00	0:01:09	0:01:11	-	
5	มนัสชนก แพ้วสำราญ	120:08:17	866	47	80.86	0:00:00	0:01:08	0:01:11	-	
6	จุฬามณี พรหมรังษี	139:02:52	893	42	79.53	0:00:00	0:00:43	0:00:44	-	
7	เบญจรงค์ สิริพิชัย	120:23:30	860	46	82.08	0:00:00	0:01:02	0:01:05	-	
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	149:53:33	796	35	78.31	0:00:00	0:01:10	0:01:11	-	กะดึก 7 วัน
9	พีรณัฐ ยิมสนิท	89:46:11	536	43	80.36	0:00:00	0:01:33	0:01:43	-	
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	141:03:46	1,100	51	82.34	0:00:00	0:01:28	0:01:30	-	
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	140:49:10	748	35	78.43	0:00:00	0:00:57	0:01:01	-	
12	ศิริพร รุ่งมณี	147:21:44	892	39	78.21	0:00:00	0:00:59	0:01:02	-	
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	125:51:29	813	42	77.77	0:00:00	0:01:16	0:01:19	-	
14	ทาริกา ไสภาค	174:17:32	1,235	46	76.04	0:00:00	0:01:23	0:01:26	-	
15	ชนกานต์ ทาทอง	109:14:01	334	20	78.42	0:00:00	0:01:25	0:01:26	-	กะดึก 13 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	151:32:16	979	42	77.89	0:00:00	0:01:24	0:01:26	-	
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	154:54:02	1,383	58	80.27	0:00:00	0:00:49	0:00:50	-	
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	147:07:21	623	28	80.60	0:00:00	0:01:26	0:01:28	-	กะดึก 7 วัน
19	ทัตเทพ ชินพาพร	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	อภิญา ชูเข้ม	150:01:21	860	37	75.67	0:00:00	0:01:07	0:01:11	-	กะดึก 8 วัน
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	100:50:49	473	30	79.29	0:00:00	0:01:11	0:01:16	-	กะดึก 6 วัน
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	134:59:38	939	45	78.65	0:00:00	0:01:15	0:01:17	-	
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	148:57:25	745	33	81.60	0:00:00	0:00:49	0:00:51	-	กะดึก 8 วัน
24	ปวีศา เสือสกุล	134:59:23	1,331	64	79.19	0:00:00	0:00:59	0:01:01	-	
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	138:01:09	942	44	80.10	0:00:00	0:01:01	0:01:03	-	
26	ปรัชญา แย้มโคกสูง	101:21:36	621	40	76.10	0:00:00	0:01:14	0:01:16	-	กะดึก 6 วัน
27	สุภาวดี เงินทองดี	149:36:12	993	43	76.52	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	
28	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	130:51:39	600	30	70.41	0:00:00	0:01:16	0:01:18	-	กะดึก 7 วัน
	รวม	3696:05:46	23,603	41	78.93	0:00:00	0:01:11	0:01:14	0	

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	ณิชนิตา เจริญสุข	29:36:33	239	52	0:03:13	0:04:01	0:00:00	0:00:34	0:00:00	0:00:34	-	กะดึก 1 วัน
2	สุภาพร กำลั้งคลี่	53:38:24	257	31	0:03:11	0:03:58	0:00:00	0:00:50	0:00:00	0:00:50	-	กะดึก 5 วัน
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ	16:27:40	126	50	0:02:45	0:03:33	0:00:00	0:00:35	0:00:00	0:00:35	-	
4	สุรางคณา พนานิกิตร	18:07:42	161	58	0:02:49	0:03:37	0:00:00	0:00:14	0:05:01	0:05:15	-	
5	มนัสชนก แพร์สำราญ	21:16:36	159	49	0:03:11	0:03:57	0:00:00	0:00:21	0:00:00	0:00:21	-	
6	จุฬามณี พรหมรังษี	18:43:30	169	26	0:02:26	0:03:15	0:00:00	0:00:22	0:00:00	0:00:22	-	
7	เบญจวรรณ สิทธิชัย	10:10:22	72	46	0:03:50	0:04:39	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	52:39:01	187	31	0:02:52	0:03:41	0:00:00	0:00:38	0:00:00	0:00:38	-	กะดึก 6 วัน
9	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	8:08:51	59	47	0:03:32	0:04:04	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14	-	
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	17:37:58	121	45	0:02:50	0:04:08	0:00:00	0:00:27	0:00:00	0:00:27	-	
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	12:29:39	100	52	0:02:08	0:03:18	0:00:00	0:00:41	0:00:00	0:00:41	-	
12	ศิริพร รุ่งมณี	18:21:07	141	50	0:02:09	0:03:34	0:00:00	0:00:19	0:03:24	0:03:43	-	
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	18:19:51	139	49	0:02:08	0:03:44	0:00:00	0:00:33	0:00:00	0:00:33	-	
14	ทาริกา ไสภาค	31:17:45	216	45	0:02:42	0:04:02	0:00:00	0:01:04	0:00:00	0:01:04	-	กะดึก 1 วัน
15	ชนกานต์ ทาทอง	84:00:02	171	13	0:02:39	0:03:52	0:00:00	0:01:10	0:00:00	0:01:10	-	กะดึก 13 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	20:37:06	129	41	0:02:49	0:04:08	0:00:00	0:00:42	0:02:45	0:03:27	-	
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	13:31:51	123	59	0:01:52	0:02:43	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-	
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	44:40:34	111	16	0:03:20	0:04:35	0:00:00	0:00:27	0:00:00	0:00:27	-	กะดึก 5 วัน
19	ทัตเทพ ชินพาพร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	อภิญญา ชูแหม่ม	48:03:44	174	24	0:03:07	0:03:55	0:00:00	0:00:59	0:00:00	0:00:59	-	กะดึก 5 วัน
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	36:06:29	142	26	0:03:05	0:03:52	0:00:00	0:00:51	0:00:00	0:00:51	-	กะดึก 4 วัน
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	25:52:23	223	56	0:03:02	0:03:49	0:00:00	0:00:29	0:00:00	0:00:29	-	กะดึก 1 วัน
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	41:13:34	153	24	0:03:02	0:03:50	0:00:00	0:01:07	0:00:00	0:01:07	-	กะดึก 5 วัน
24	ปวีศา เสือสกุล	27:38:38	215	51	0:03:07	0:03:55	0:00:00	0:00:25	0:00:00	0:00:25	-	
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	20:05:36	151	49	0:02:55	0:03:43	0:00:00	0:00:15	0:00:00	0:00:15	-	
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	44:09:16	144	21	0:03:44	0:04:33	0:06:50	0:01:56	0:00:00	0:08:46	-	กะดึก 6 วัน
27	สุภาวดี เงินทองดี	13:30:15	103	50	0:03:38	0:04:25	0:00:00	0:00:59	0:00:00	0:00:59	-	
28	ศิริพร ไพธิภักดิ์	55:15:39	227	27	0:03:14	0:04:00	0:00:00	0:00:36	0:00:00	0:00:36	-	กะดึก 5 วัน
	รวม	801:40:06	4,212	40	0:02:56	0:03:53	0:06:50	0:16:59	0:11:10	0:34:59	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	ณิชนิตา เจริญสุข	29:36:33	0:00:00	0:00:00	1777	0	0.00	0	0.00
2	สุภาพร กำลังคดี	53:38:24	0:00:00	0:00:00	3218	0	0.00	0	0.00
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อค้า	16:27:40	0:00:00	0:00:00	988	0	0.00	0	0.00
4	สุรางคณา พนานิกิตร	18:07:42	0:00:00	0:05:01	1088	0	0.00	5	0.46
5	มนัสชนก แพร์สำราญ	21:16:36	0:00:00	0:00:00	1277	0	0.00	0	0.00
6	จุฬามณี พรหมรังษี	18:43:30	0:00:00	0:00:00	1124	0	0.00	0	0.00
7	เบญจวรรณ สิทธิชัย	10:10:22	0:00:00	0:00:00	610	0	0.00	0	0.00
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	52:39:01	0:00:00	0:00:00	3159	0	0.00	0	0.00
9	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	8:08:51	0:00:00	0:00:00	489	0	0.00	0	0.00
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	17:37:58	0:00:00	0:00:00	1058	0	0.00	0	0.00
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	12:29:39	0:00:00	0:00:00	750	0	0.00	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	18:21:07	0:00:00	0:03:24	1101	0	0.00	3	0.31
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	18:19:51	0:00:00	0:00:00	1100	0	0.00	0	0.00
14	ทาริกา ไสภาค	31:17:45	0:00:00	0:00:00	1878	0	0.00	0	0.00
15	ชนกานต์ ทาทอง	84:00:02	0:00:00	0:00:00	5040	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	20:37:06	0:00:00	0:02:45	1237	0	0.00	3	0.22
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	13:31:51	0:00:00	0:00:00	812	0	0.00	0	0.00
18	อรอนงค์ เย็นประโคน	44:40:34	0:00:00	0:00:00	2681	0	0.00	0	0.00
19	ทัตเทพ ชินพาพร	-	-	-	-	-	-	-	-
20	อภิญา ชูเข้ม	48:03:44	0:00:00	0:00:00	2884	0	0.00	0	0.00
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	36:06:29	0:00:00	0:00:00	2166	0	0.00	0	0.00
22	ศศิญา พิธรรมานวัตร	25:52:23	0:00:00	0:00:00	1552	0	0.00	0	0.00
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	41:13:34	0:00:00	0:00:00	2474	0	0.00	0	0.00
24	ปวีศา เสือสกุล	27:38:38	0:00:00	0:00:00	1659	0	0.00	0	0.00
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	20:05:36	0:00:00	0:00:00	1206	0	0.00	0	0.00
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	44:09:16	0:06:50	0:00:00	2649	7	0.26	0	0.00
27	สุภาวดี เงินทองดี	13:30:15	0:00:00	0:00:00	810	0	0.00	0	0.00
28	ศิริพร ไพธิ์ภักดิ์	55:15:39	0:00:00	0:00:00	3316	0	0.00	0	0.00
	รวม	801:40:06	0:06:50	0:11:10	48100	7	0.01	11	0.02

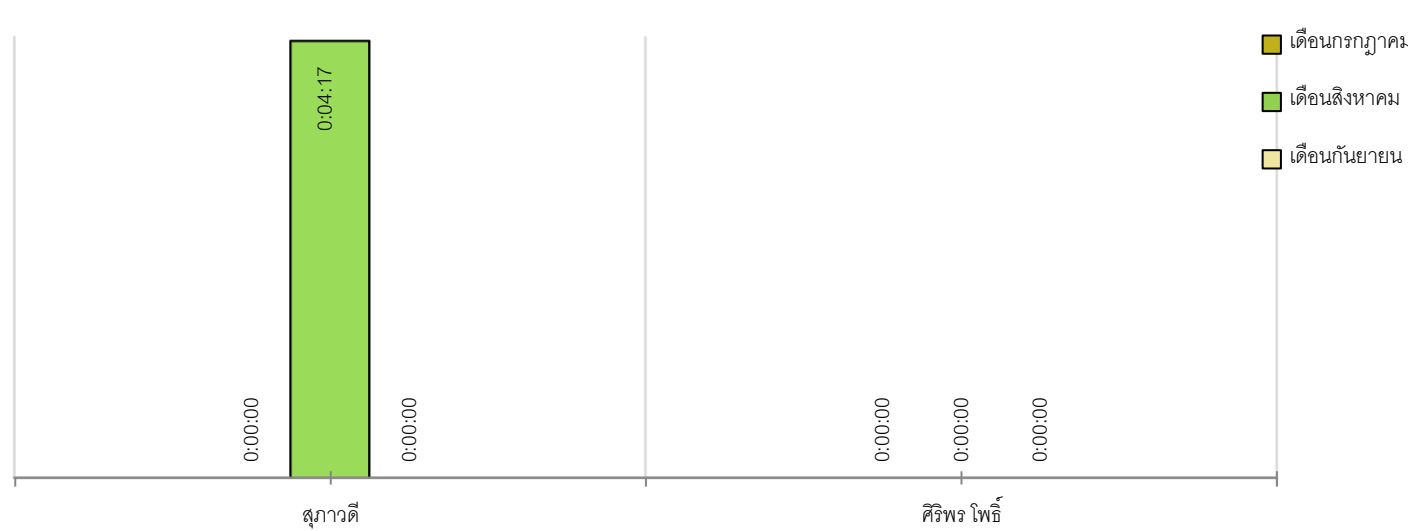
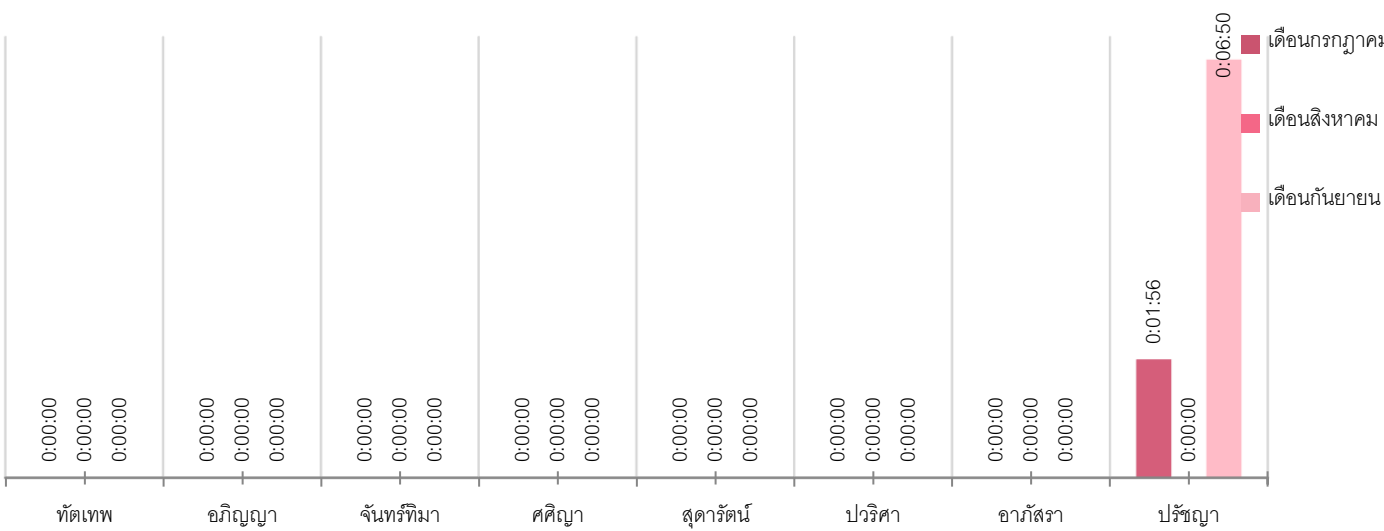
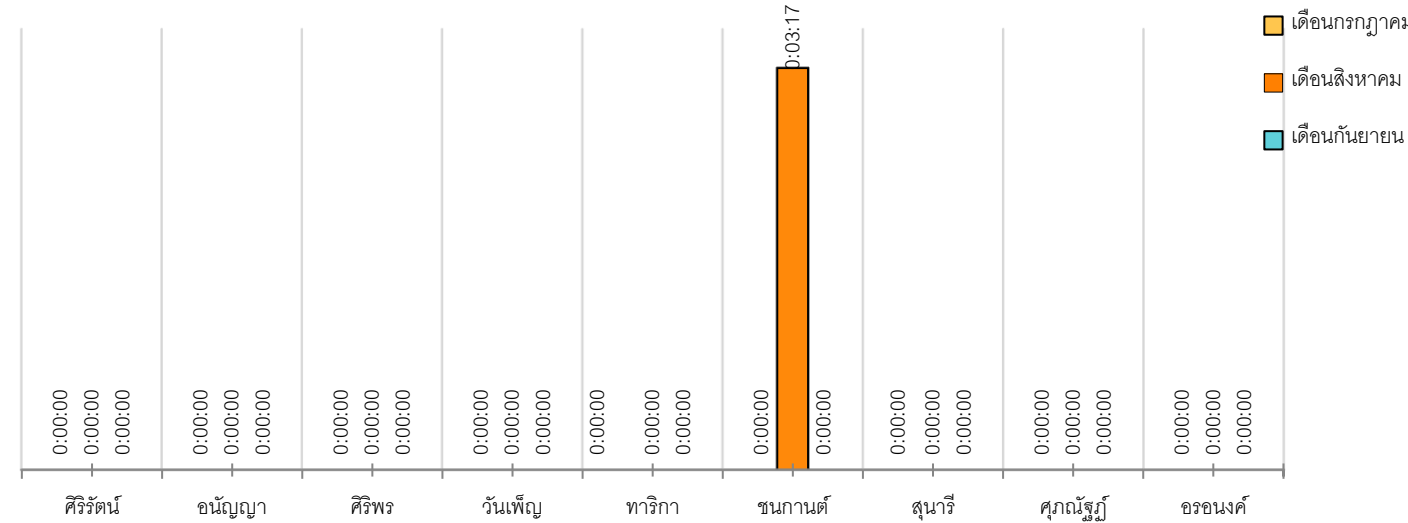
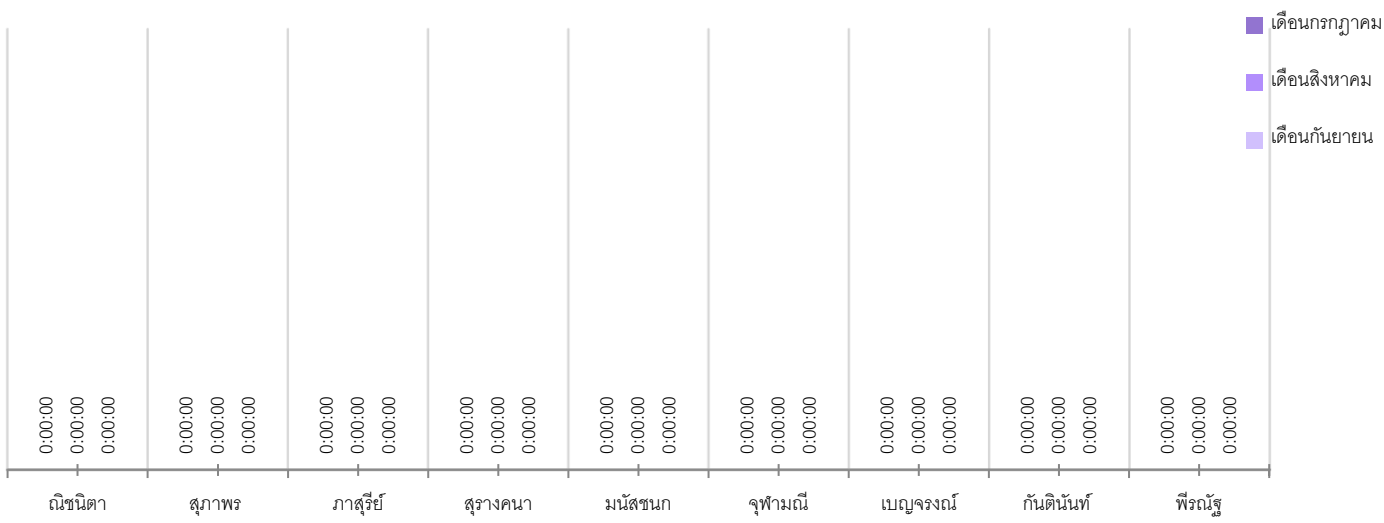
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	ณิชนิตา เจริญสุข	157:22:24	0:00:00	9442	0	0.00
2	สุภาพร กำลั้งคลี่	190:06:25	0:00:00	11406	0	0.00
3	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	173:04:42	0:00:00	10385	0	0.00
4	สุรางคณา พนานิกิตร	192:17:38	0:05:01	11538	5	0.04
5	มนัสชนก แพร์สำราญ	141:24:53	0:00:00	8485	0	0.00
6	จุฬามณี พรหมรังษี	157:46:22	0:00:00	9466	0	0.00
7	เบญจวรรณ สิทธิชัย	130:33:52	0:00:00	7834	0	0.00
8	กันตินันท์ สุขบำรุง	202:32:34	0:00:00	12153	0	0.00
9	พีรณัฐ ยิมสนิท	97:55:02	0:00:00	5875	0	0.00
10	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	158:41:44	0:00:00	9522	0	0.00
11	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	153:18:49	0:00:00	9199	0	0.00
12	ศิริพร รุ่งมณี	165:42:51	0:03:24	9943	3	0.03
13	วันเพ็ญ ส่งเสียง	144:11:20	0:00:00	8651	0	0.00
14	ทาริกา ไสภาค	205:35:17	0:00:00	12335	0	0.00
15	ชนกานต์ ทาทอง	193:14:03	0:00:00	11594	0	0.00

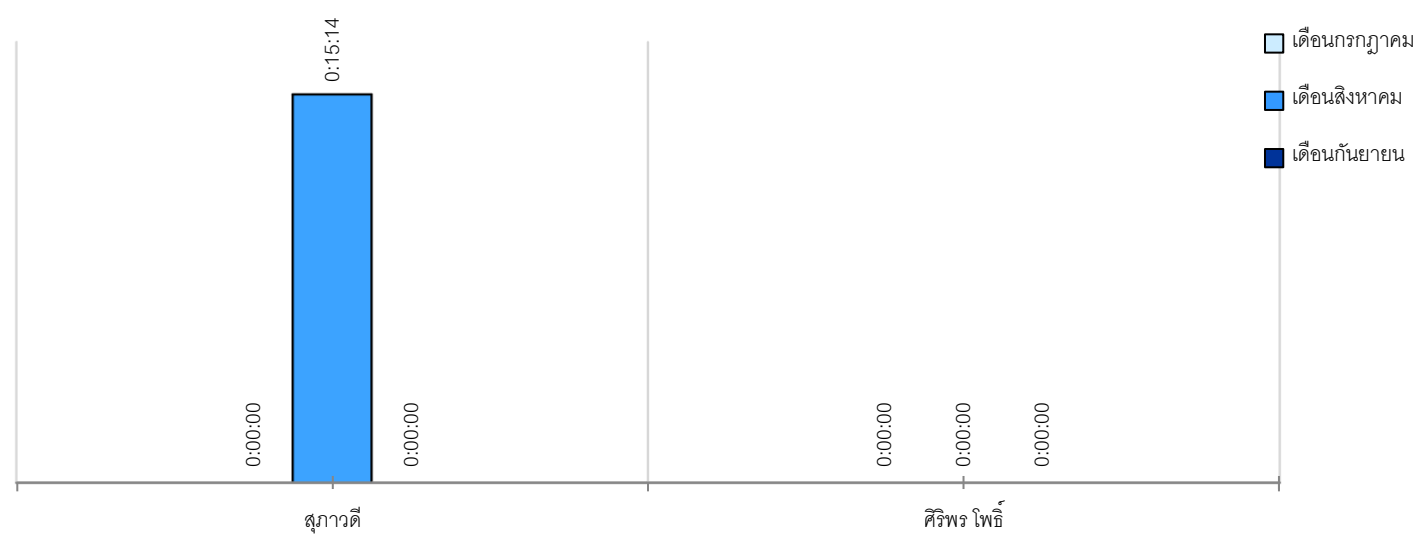
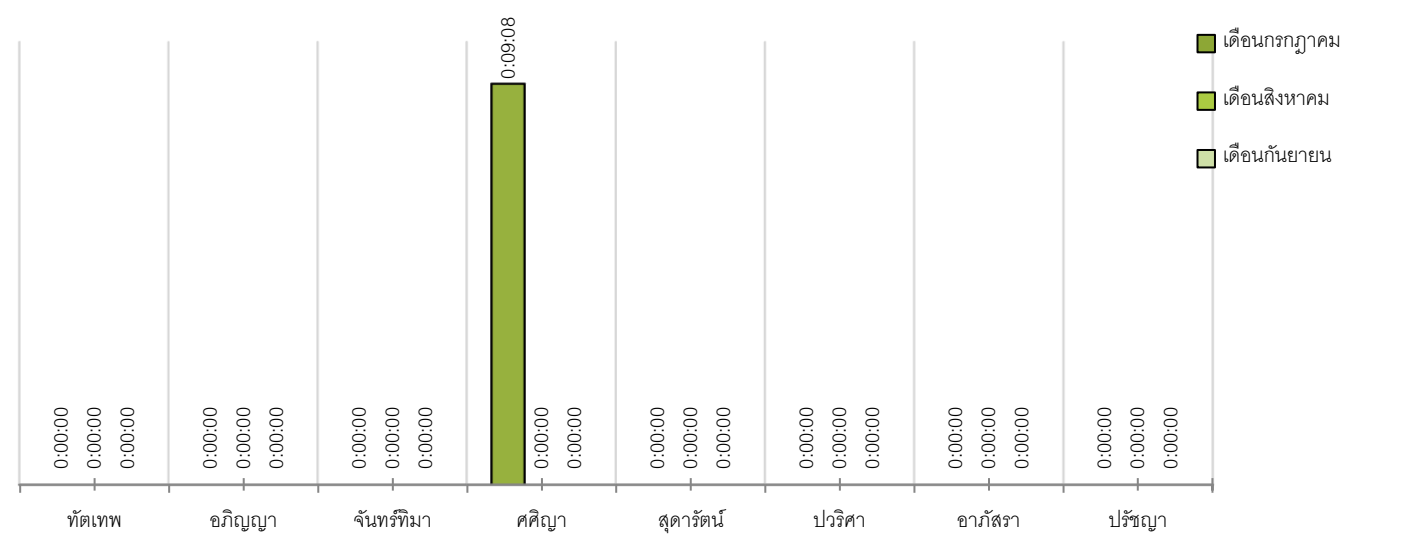
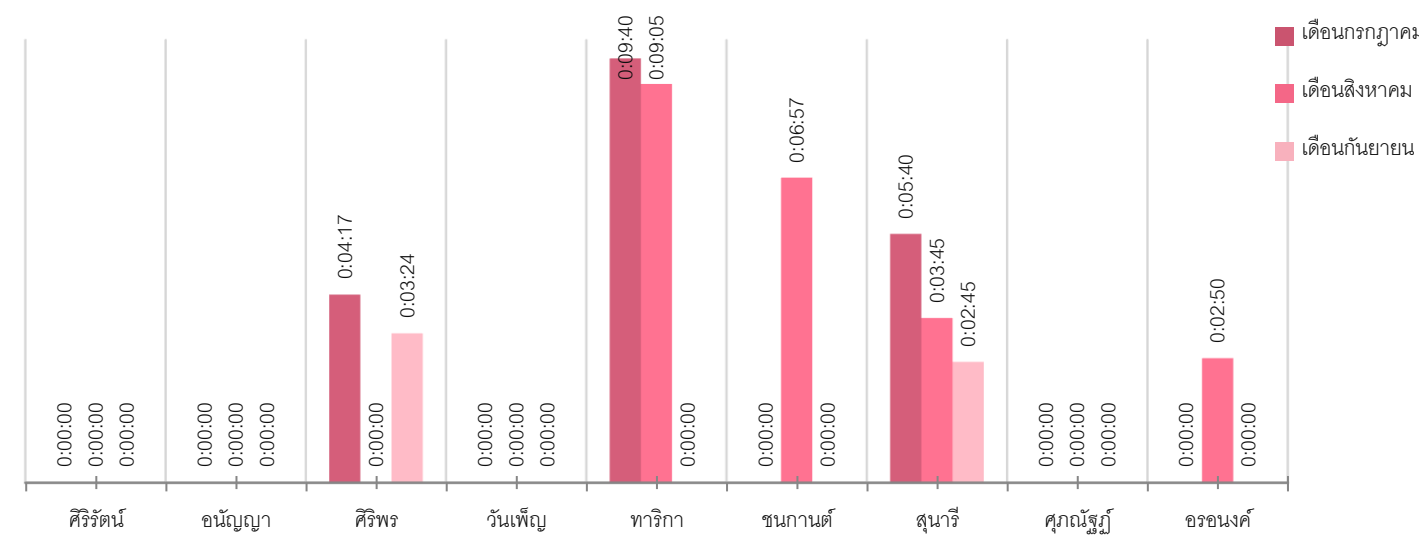
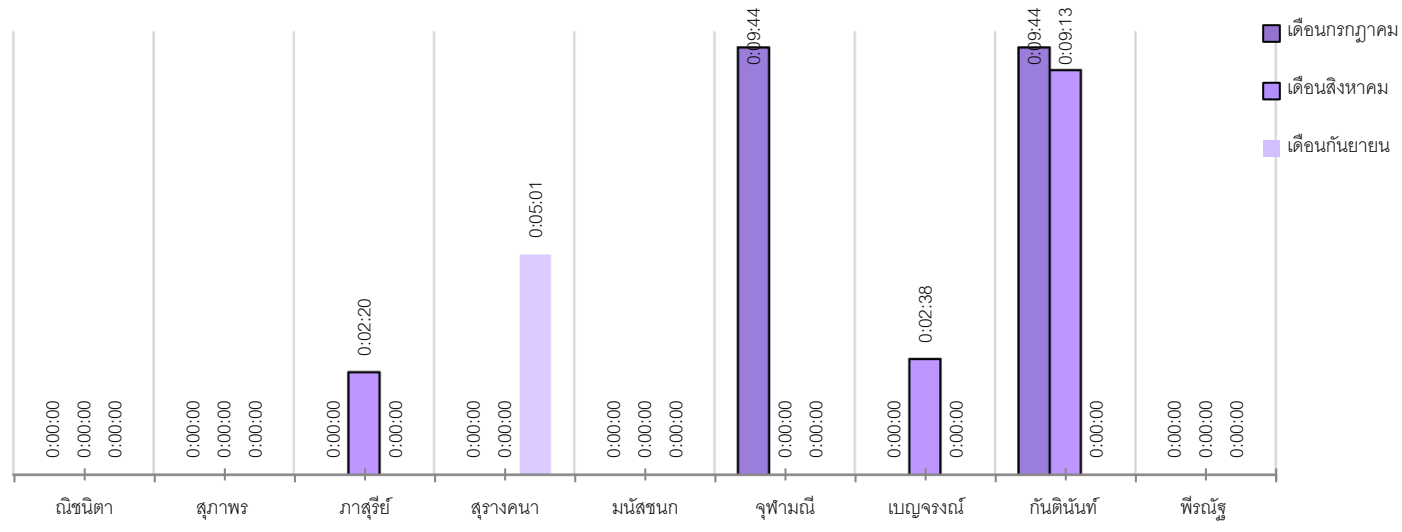
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
16	สุนารี ต่อเพ็ง	172:09:22	0:02:45	10329	3	0.03
17	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	168:25:53	0:00:00	10106	0	0.00
18	อรอนงค์ เข็นประโคน	191:47:55	0:00:00	11508	0	0.00
19	ทัตเทพ ชินพาพร	0:00:00	0:00:00	0	0	0.00
20	อภิญา ชูเข้ม	198:05:05	0:00:00	11885	0	0.00
21	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	136:57:18	0:00:00	8217	0	0.00
22	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	160:52:01	0:00:00	9652	0	0.00
23	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	190:10:59	0:00:00	11411	0	0.00
24	ปวีรศา เสือสกุล	162:38:01	0:00:00	9758	0	0.00
25	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	158:06:45	0:00:00	9487	0	0.00
26	ปรัชญา แยมโคกสูง	145:30:52	0:00:00	8731	0	0.00
27	สุภาวดี เงินทองดี	163:06:27	0:00:00	9786	0	0.00
28	ศิริพร โพธิ์ภักดี	186:07:18	0:00:00	11167	0	0.00
	รวม	4497:45:52	0:11:10	269866	11	0.00

กราฟ **Not Metting Skill Inbound**



กราฟ **Not Restroom Skill Inbound & Outbound**



ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

1 - 30 ก.ย 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	543	428	971	298	162	460	82	282	364	211	498	709	152 ช.ม	-
2	รัฐชัย ทองรังษี	270	234	504	300	48	348	225	277	502	420	489	909	152 ช.ม	-
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	207	122	329	132	117	249	144	96	240	315	261	576	149 ช.ม	-
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	657	410	1067	166	127	293	748	624	1372	328	265	593	144 ช.ม	-
5	อมรรัตน์ สืบแสง	209	148	357	144	140	284	35	107	142	261	271	532	160 ช.ม	-
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	380	275	655	66	71	137	155	82	237	282	244	526	160 ช.ม	-
Total		2266	1617	3883	1106	665	1771	1389	1468	2857	1817	2028	3845	917 ช.ม	

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ทำงานไม่เกิน		ทำงานไม่เกินรวม	ทำงานเกิน (20น.)		ทำงานเกินรวม (20น.)	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม.)		Recheck เกิน รวม (24ช.ม.)
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	543	427	970	0	1	1	199	489	688	12	9	21
2	รัฐชัย ทองรังษี	269	232	501	1	2	3	393	460	853	27	29	56
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	207	122	329	0	0	0	304	238	542	11	23	34
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	656	409	1065	1	1	2	296	242	538	32	23	55
5	อมรรัตน์ สืบแสง	209	148	357	0	0	0	236	252	488	25	19	44
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	380	275	655	0	0	0	262	218	480	20	26	46

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การทำงาน สำเร็จ	% การติดตามงานที่	% การRecheckสำเร็จ
1	รัชนี้ ผลมาตย์	99.90	47.37	97.04
2	รัฐชัย ทองรังษี	99.40	69.05	93.84
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	100.00	75.68	94.10
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	99.81	27.46	90.73
5	อมรรัตน์ สืบแสง	100.00	79.55	91.73
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	100.00	20.92	91.25

เหตุเสีย Internet ขัดข้องวันที่ 1 – 30 กันยายน 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
2-9-67	17.30	19.45	เวลา 17.30 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตพื้นที่ กน.2 จ.ร้อยเอ็ด เข้ามาจำนวนหนึ่ง หน่วยงานมีสายรอ 3-5 สาย สลับวางสายได้ ประสานงาน NMS ลกน.2 043306313 จนท.คุณภัทรพล แจ้งว่า ชุมสาย DOWN ส่ง จนท.เข้าตรวจสอบหน่วยงาน ยังไม่ทราบสาเหตุ / 0819334004 จนท.ช่างคุณสนั่น แจ้งว่า สาย OFC ขาด / ดำเนินการตัดต่อสาย OFC เรียบร้อยแล้ว เวลา 19.45น. ลูกค้าทยอย IP กลับมา Online ตามปกติ
9-9-67	0.10	0.40	ตั้งแต่เวลา 00.10 มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตของพื้นที่ น.1 และ น.2 แจ้งเสียเข้ามาเป็นจำนวนมาก พื้นที่ น.1 ชุมสายพหลโยธิน ประสานงาน ลกน.1 02-2825156 เจ้าหน้าที่แจ้ง Node down คินดีไม่ทราบสาเหตุ ปัจจุบันลูกค้าได้รับ IP ใช้งานได้ปกติตั้งแต่เวลา 01.00 น. พื้นที่ น.2 ชุมสายบางพลี -ประสานงานลกน.2 เจ้าหน้าที่คุณภาณุวัฒน์ 023738033 แจ้งมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ชุมสาย ปัจจุบันลูกค้าได้รับ IP ใช้งานได้ปกติตั้งแต่เวลา 00.50 น. ตั้งแต่เวลา 00.40 น. หน่วยงานไม่มีสายรอ
9-9-67	18.40	18.55	เวลา 18.40น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ต พื้นที่ กภ.2 จ.ระยอง เข้ามาจำนวนหนึ่ง หน่วยงานมีสายรอ 10-12 สาย ประสานงาน NMS ลกภ.2 038327619 คุณณัฐพรหม แจ้งว่า T-NET ระยอง OFC ขาดเนื่องจากโดนของมีคม จนท.ดำเนินการตัดต่อ OFC เรียบร้อยแล้ว T-NET ระยอง คินดี เวลา 18.55น.
11-9-67	21.00	21.15	-ช่วงเวลา 21.00 น. มีการแจ้งเสียหมายเลข FTTX พื้นที่ภาคเหนือเข้ามาผิดปกติ คุณ ขนิษฐา 053-963541 จนท. ลกน.1 แจ้งมีการตัดถ่าย ระบบ Bras Cmi-Nkbn-02 - Cmi-Hwbn-01 ส่งผลกระทบต่ออินเทอร์เน็ต ใช้งานไม่ได้ ในจังหวัด เชียงใหม่ เชียงราย แพร่ บางส่วน แจ้งอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข -ประสานงานลกน.1 053-963541 เจ้าหน้าที่คุณขนิษฐา แจ้งดำเนินการตัดตัดถ่ายระบบ Bras Cmi-Nkbn-02 - Cmi-Hwbn-01 เรียบร้อยแล้ว ตั้งแต่เวลา 21.15 น.
12-9-67	12.45	14.20	เวลา 12.45 น. FTTX พื้นที่ชลบุรีแจ้งเสียเข้ามาผิดปกติจนท.สื่อสาร กทม เข้ามาดำเนินการแก้ไข port 100 g ขัดข้อง ส่งผลกระทบต่ออินเทอร์เน็ตพื้นที่ชลบุรีใช้งานไม่ได้บางส่วน 14.20 น. คุณ วนิดา NMS ลกภ.2 038-327619 แจ้ง Port CBI ขัดข้อง จนท. ได้ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ปัจจุบัน IP ออนไลน์ ปกติ
	16.45	17.30	ตั้งแต่เวลา 16.45 น. มีสายรอ 100-150 สาย ส่วนใหญ่ติดต่อแจ้งเลขหมายอินเทอร์เน็ตพื้นที่ นครหลวงที่ 2 ใช้งานไม่ได้ อากา Connect ไม่ได้ ไม่ได้รับ IP ประสานคุณ ธนวี (จนท. Bras 025755191 กต 2) แจ้ง Link 100 g เส้น (DWDM แจ้งวัฒนะ-พระโขนง) ขาด ทางหน่วยงาน ISP ทำการ bypass เปลี่ยนเส้นทางใช้งาน Link ลาดกระบัง ลูกค้าเริ่มทยอยใช้งานได้เวลา 17.30 น.
13-9-67	0.10	0.15	ตั้งแต่เวลา 00.10 น. ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียอินเทอร์เน็ตอาการ Connect ไม่ได้ หน่วยงานมีสายรอ 1-4 สาย พบเป็นหมายเลข FTTx พื้นที่นครหลวง 1 และพื้นที่จังหวัดตราด ประสานงาน Bras 025755191 เจ้าหน้าที่ คุณธนวี แจ้งมีการตัดถ่ายเปลี่ยนอุปกรณ์ Router ในพื้นที่ชุมสายบางซื่อ และชุมสายจังหวัดตราด คาดว่าจะดำเนินการตัดถ่ายเปลี่ยนอุปกรณ์ Router แล้วเสร็จช่วงเวลา 03.00 น. ตรวจสอบตั้งแต่ช่วงเวลา 00.15 น. เริ่มทยอยคินดี IP online ลูกค้าสามารถใช้งานได้ปกติ
	18.45	20.30	เวลา 18.45น. มีอินเทอร์เน็ต พื้นที่ น.3 เข้ามาจำนวนหนึ่ง สายรอประมาณ 10-15 สาย ประสานงาน NMS 024393000 กต 2 จนท.คุณธนา แจ้งว่า PON DOWN พฤษยา16 UNIT1 (OLT)HUAWEI แจ้งเวร รอบ 3.3 ตรวจสอบไฟไหม้สายเคเบิ้ล อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข หน่วยงานไม่มีสายรอ 20.30น.
14-9-67	6.00	6.50	ตั้งแต่เวลา 6.00 น. มีอินเทอร์เน็ตพื้นที่ภาคตะวันออกแจ้งอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ เข้ามาจำนวนหนึ่ง มีสายรอ 5-8 สาย ประสานงาน Bras 025755191 คุณพงษ์พนิตร์ แจ้งมี Link ขาด ประสานงาน Bras 025755191 กต 2 คุณมัลลิกา แจ้งสัญญาณ UP ปกติแล้ว ตรวจสอบข้อมูลจาก LINE Local Network-P5 คุณ Keng@omc แจ้ง สัญญาณ * OFC CTI-KLG(จันทบุรี-แกลง), คินดีทุกระบบแล้ว ภูษ.2.3 ตัดต่อ OFC ใหม่,เนื่องจาก ขโมยลักตัด วงจรที่ขาดการติดต่อสามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว 14-9-67 06.25 น. หน่วยงานไม่มีสายรอเวลา 6.50 น.
	17.00	20.18	เวลา 17.00น. มีอินเทอร์เน็ตเข้ามาจากพื้นที่ น.3 หน่วยงานมีสายรอ 10-12 สาย - ประสานงาน ดตบ.3.3 0893005623 ช่างคุณภาวัต แจ้งว่า OLT DOWN ศาลากลาง และ พฤษยา16 , บางบัวทอง N39 พบจุดเกิดเหตุไฟไหม้อีก 1 จุด ทางจนท.ช่าง อยู่ในระหว่างดำเนินการ ตัดต่อ OFC / ประสานงาน ดตบ.3.3 0893005623 ช่างคุณภาวัต แจ้งว่า แจ้งว่า OLT UP ศาลากลาง , พฤษยา16 , บางบัวทอง N39 ดำเนินการตัดต่อ OFC เรียบร้อยแล้ว คินดีเวลา 20.18 น.

เหตุเสีย Internet ชัดช่องวันที่ 1 – 30 กันยายน 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
19-9-67	22.00	23.50	เวลา 22.00 มีลูกค้าติดต่อเข้ามาผิดปกติ ประมาณ 40-50 สายเบื้องต้นเป็นปัญหา NT Mobile ประสานงาน CH.กษิตศ 1888 แจ้งมีการ Update firewall ตั้งแต่เวลา 22.00น. คาดว่าจะใช้เวลาคืนดี ประมาณ 1-2 ชม. เวลา 23.50น. ประสานงาน CH.กษิตศ 1888 แจ้งทยอยคืนดีแล้ว
20-9-67	0.00	1.00	เวลา 00.00 มีลูกค้าติดต่อเข้ามาผิดปกติ ประมาณ 10-20 สายเบื้องต้นเป็นปัญหา อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ของ พื้นที่ น.1 (ชุมสาย สุขุมวิท) ตรวจสอบ UMBO DOWN และพื้นที่ ชลบุรี แหลมฉบบัง ตรวจสอบ UMBO DOWN ประสานงาน Bras คุณอานนท์ 025755191 แจ้งไม่พบเหตุเสีย รับเรื่องประสานงานตรวจสอบ เวลา 01.00น. ลูกค้าทยอยใช้งานได้
26-9-67	9.30	10.20	ช่วงเวลา 09.30 น. FTTX จังหวัดกำแพงเพชร แจ้งเข้ามาผิดปกติ อาการ Connect ไม่ได้ ประสานงาน NMS ลกน.1 053963540 คุณ สุทธิศา แจ้ง OLT จังหวัดกำแพงเพชร Down 22 ตัว อยู่ระหว่างดำเนินการ ตรวจสอบ / ประสาน NMS ลกน.1 053963540 คุณสุพัชชา แจ้งดำเนินการแก้ไข โดยการ Reset card คืนดีเวลา 10.20 น.
	10.45	15.50	ตั้งแต่เวลา 10.45 น. มีหมายเลข NT Mobile เข้ามาจำนวนมาก ประสานงาน 1777 NT Mobile ไม่มีจนท.รับสาย อ้างอิงข้อมูล Sup.วันวิสา : เนื่องจาก Traffic Drop มีผลกระทบต่อลูกค้า NT Mobile และ MVNO ทำให้ ใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้ โดยอยู่ระหว่างทางเทคนิค ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข / สัญญาณอินเทอร์เน็ต NT Mobile และ Wireless Net สามารถใช้งานได้ปกติ หน่วยงานสายไม่รอเวลาประมาณ 15.50น.
27-9-67	22.30	23.40	-ช่วงเวลา 22.30 น. FTTX จังหวัดนครปฐม แจ้งเข้ามาผิดปกติ อาการ Connect ไม่ได้ ประสาน 035-881005 NMS ลกค.1 แจ้ง มีอุปกรณ์ชุมสาย Down 1 ตัว -ช่วงเวลา 23.40 น.ปัจจุบันระบบทยอยคืนดีแล้ว ลูกค้าใช้งานได้ปกติ ปัจจุบันไม่มีสายรอ -สาเหตุเนื่องจาก พื้นที่จังหวัดนครปฐม Reboot ATE npt_นครปฐม_olt_zteC600