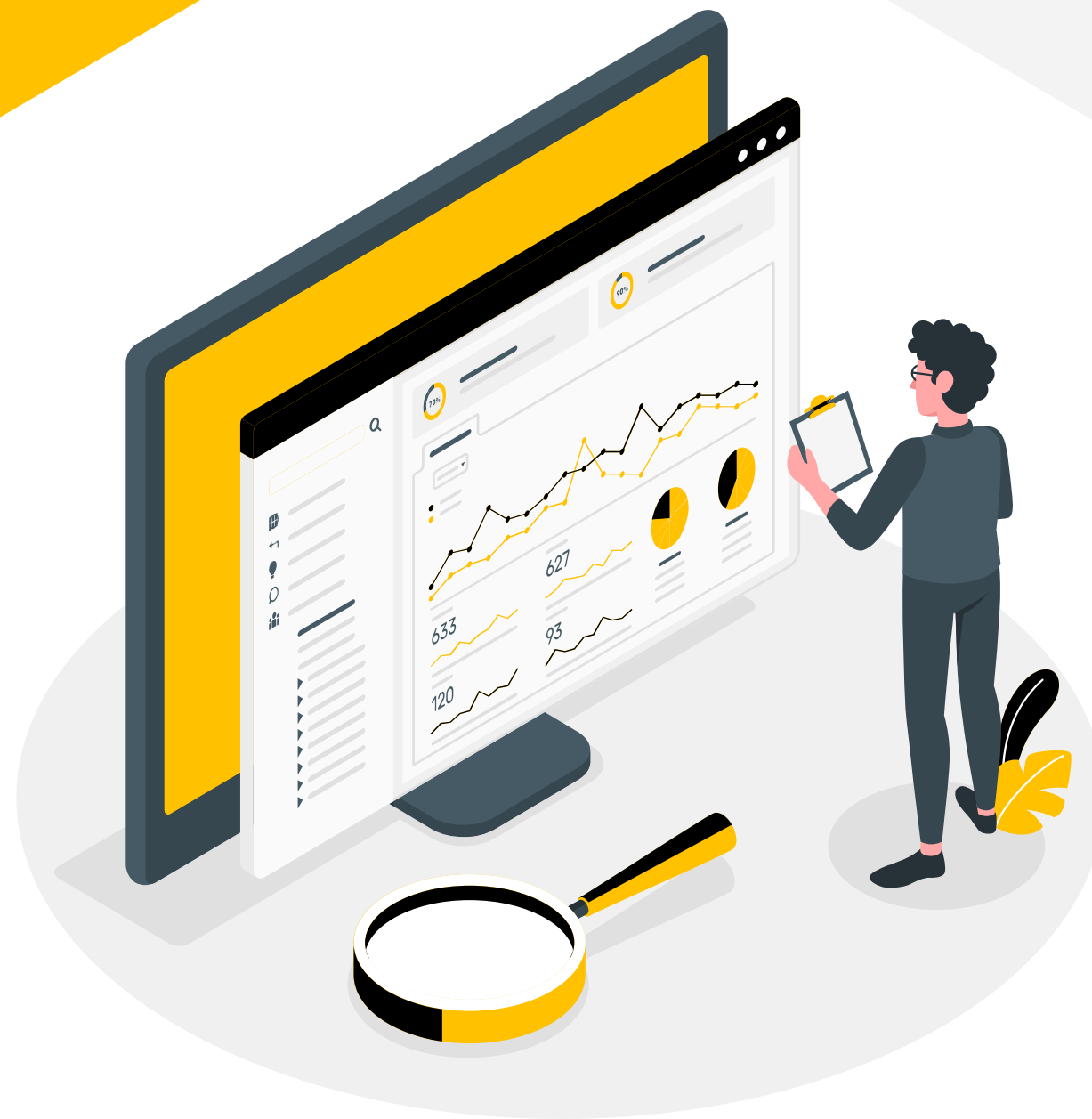


Presentation

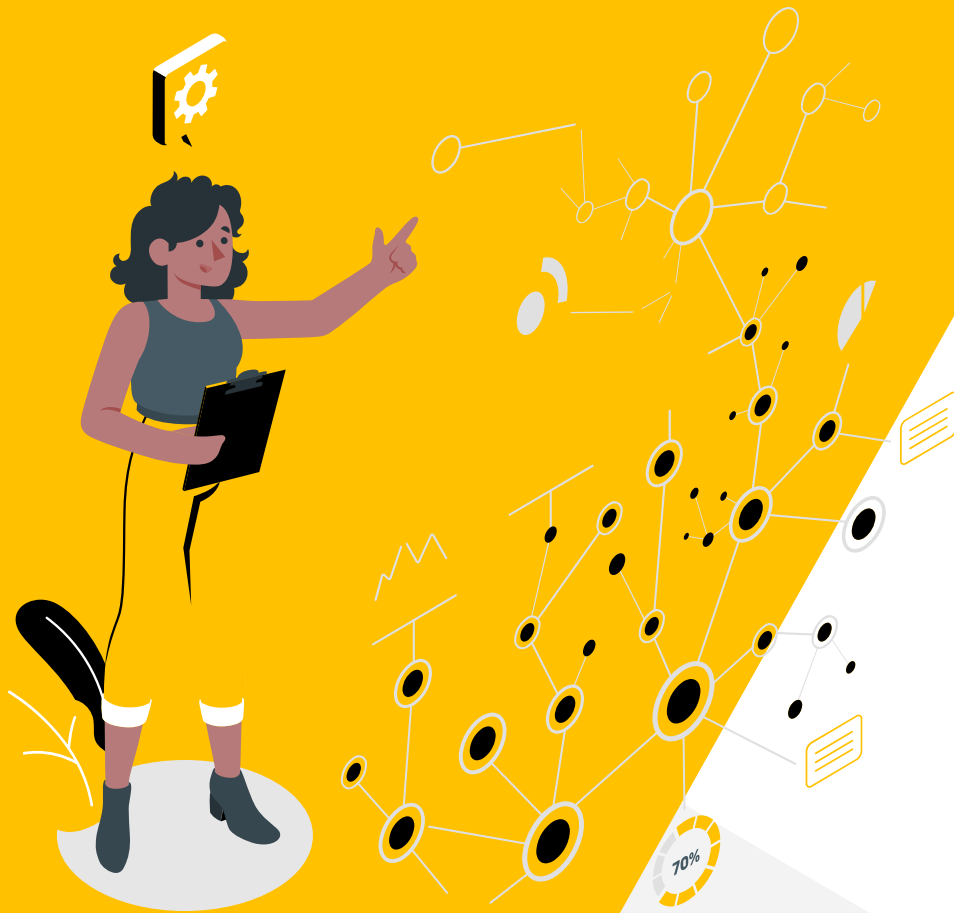
Skill Help desk

(1177 Call Center)

ประจำเดือน วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567



Under Sup.เดโช



Team Help Desk



Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



อภิญญา ชูเข้ม



สุภาวดี เงินทองดี



ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



อนัญญา ป้อมพยัคฆ์



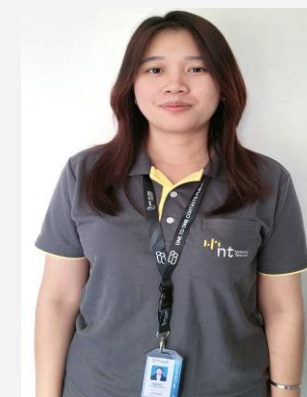
จันทรีทิมา กำลังคลี



วันดี กาญจนวัฒนกิจ



ณัฐนิชา นาดอน



ศศิญา พิธรรมานุวัตร



ศิริพร รุ่งมณี



วันเพ็ญ ส่งเสียง



ปวีศา เสือสกุล



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



สุนารี ต่อเพ็ง



มนัสชนก แพร่สำราญ



จุฬามณี พรหมรังษี



сударัตน์ สว่างแจ่ม

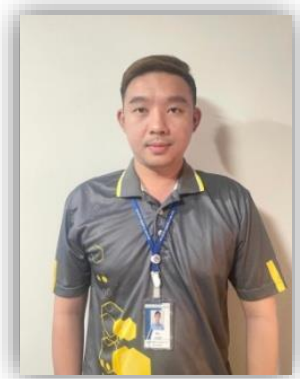


วลัยเมธา ศุภรัชกุล



ปรัชญา แยมโคกสูง

Team Help Desk



Ch. วีริยะ เจริญศิริ



พีรณัฐ ยิ้มสนิท



Ch.อัศกรร กาญจนานันท์

Team Dispatcher (DP)



ณิชนิตา เจริญสุข



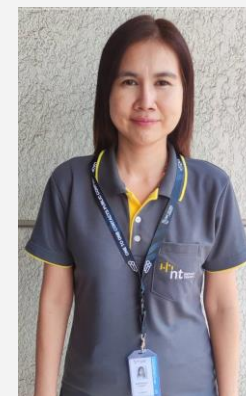
สุภาพร กำลังคลี



ภาสุรีย์ คล้ายพ่อกำ



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



รัชณี ผลมาตย์



รัฐชัย ทองรังษี



จันทิมา ตัดถุยาวัตร



สุรางคนา พนานิกิตร



เบญจรงค์ สิทธิชัย



ทาริกา ไสภาค



กันตินันท์ สุขบำรุง



อรอนงค์ เข็นประโคน



ศุภณัฐ วิวะ



นันทกานต์ แจงจันทร์



อมรรัตน์ สีบแสง



วาสนา ทรัพย์ธำรงค์

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	อภิญา ชูเข้ม	395	61	54	9	0	6	228	37	0	29	15.44	0.42
2	สุภาวดี เงินทองดี	538	55	49	96	6	8	205	67	52	5	10.22	0.37
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	543	50	56	71	4	4	240	98	20	49	9.21	0.34
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	469	33	48	10	0	8	305	65	0	8	7.04	0.22
5	ศิริพร รุ่งมณี	711	39	65	123	1	10	359	105	9	33	5.49	0.27
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	519	29	44	91	2	8	242	75	28	0	5.59	0.20
7	ปวีรศา เสือสกุล	578	37	78	103	2	6	246	83	23	22	6.40	0.25
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	479	41	44	73	0	6	253	56	6	0	8.56	0.28
9	สุนารี ต่อเพ็ง	758	73	69	104	4	7	306	104	91	51	9.63	0.50
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	394	37	27	12	3	4	210	60	41	7	9.39	0.25
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	437	35	34	87	1	4	184	51	41	1	8.01	0.24
12	ณัฐนิชา นาดอน	361	41	32	35	0	4	158	45	46	2	11.36	0.28
13	ศศิญา พิธรรมมานุวัตร	366	31	39	55	0	9	173	50	9	16	8.47	0.21
14	มนัสชนก แพร่สำราญ	421	37	44	77	2	6	169	63	23	38	8.79	0.25
15	จุฬามณี พรหมรังษี	516	40	52	75	0	7	252	61	29	23	7.75	0.27
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้จ้ง	600	38	44	112	0	5	267	106	28	26	6.33	0.26
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	534	25	52	82	0	4	254	84	33	4	4.68	0.17
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	411	67	29	0	2	5	227	59	22	15	16.30	0.46
19	ณิชนิตา เจริญสุข	309	48	32	50	0	5	131	34	9	100	15.53	0.33

ยอดแก้ไข Outbound

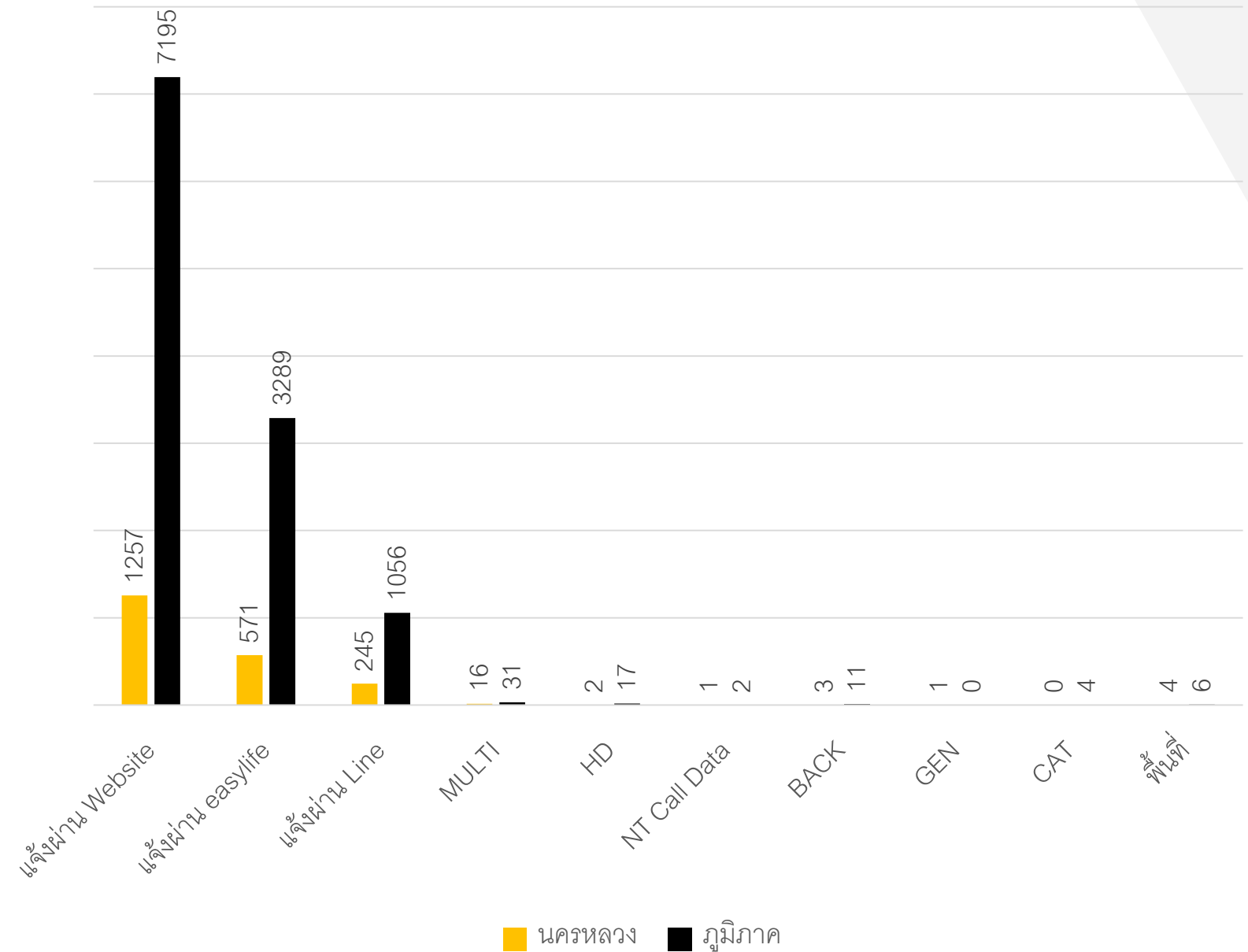
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
20	สุภาพร กำลังคลี	408	31	24	52	0	4	233	40	24	18	7.60	0.21
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อค้า	667	54	20	109	1	6	331	93	53	19	8.10	0.37
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	586	50	65	98	4	15	284	68	2	3	8.53	0.34
23	สุรางคนา พนานิกิตร	651	55	69	143	1	4	280	61	38	34	8.45	0.37
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	364	23	26	76	1	0	185	51	2	15	6.32	0.16
25	ทาริกา ไสภาค	711	101	50	0	7	7	448	74	3	27	14.21	0.69
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	223	28	26	36	1	2	94	34	2	72	12.56	0.19
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	436	45	40	7	1	3	239	55	46	38	10.32	0.31
28	ชนกานต์ ทาทอง	211	13	31	0	2	3	129	33	0	25	6.16	0.09
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	470	39	51	96	0	3	211	65	5	0	8.30	0.27
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	524	36	51	74	6	10	223	79	45	0	6.87	0.25
31	รัชนี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	จันทิมา ดัดฤยาวัตร(OT)	50	6	2	3	0	0	33	6	0	0	12.00	0.04
35	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	53	6	6	6	0	2	29	4	0	0	11.32	0.04
36	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม		14,693	1,304	1,353	1,965	51	175	7,128	1,966	730	680	9.22	0.28

จำนวนหมายเลขจากการจ่ายงาน 14,693 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 8.87%
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 14,785 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 8.82%

ช่องทางที่มีการแจ้งเสียเข้ามา 1177 งามวงศ์วาน



	นครหลวง	ภูมิภาค	รวม
แจ้งผ่าน Website	1,257	7,195	8,452
แจ้งผ่าน easylife	571	3,289	3,860
แจ้งผ่าน Line	245	1,056	1,301
MULTI	16	31	47
HD	2	17	19
NT Call Data	1	2	3
BACK	3	11	14
GEN	1	0	1
CAT	0	4	4
พื้นที่	4	6	10
รวม	2,100	11,611	13,711



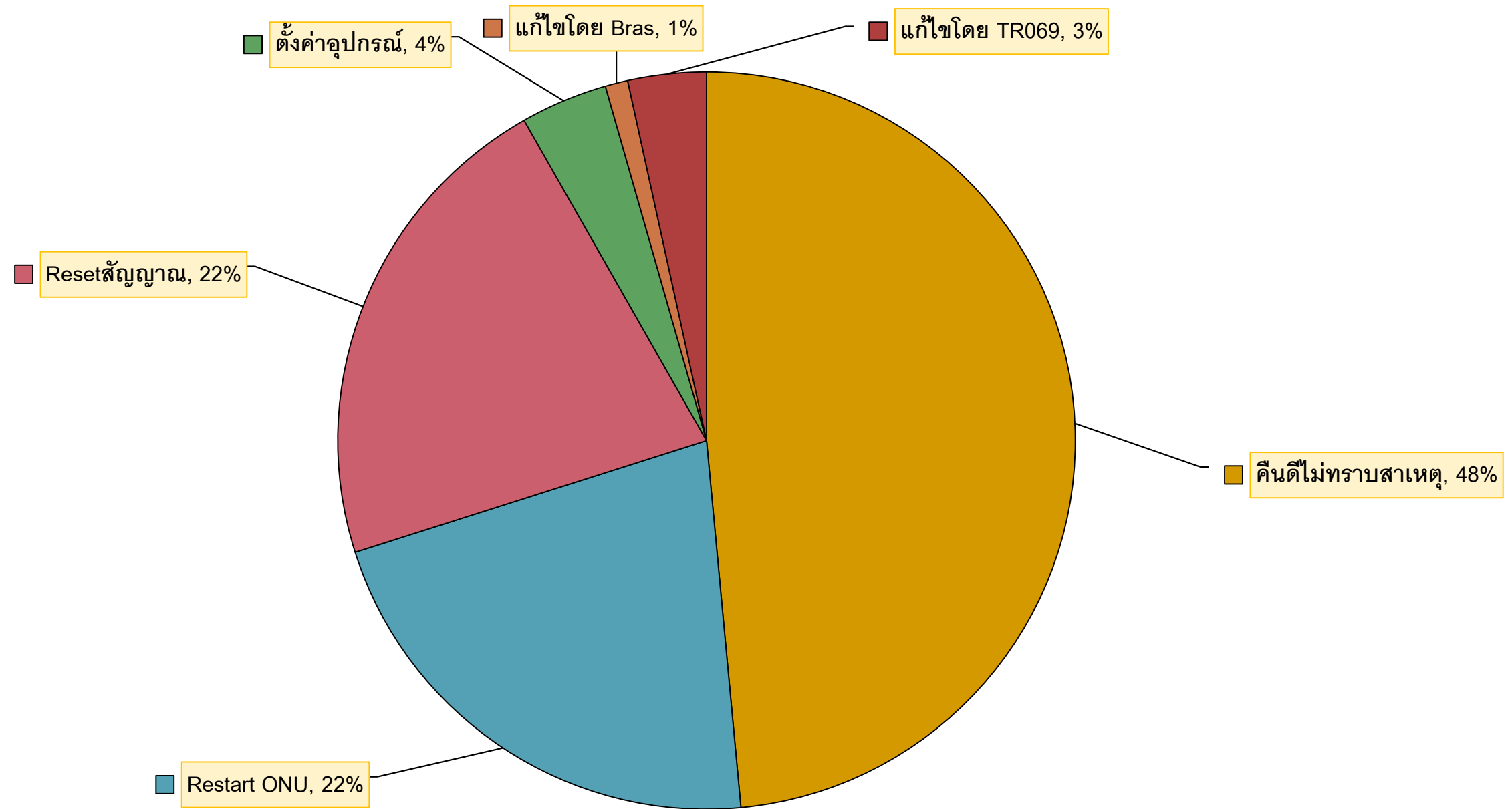
สาเหตุการแก้ไขได้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
1	อภิญา ชูเข้ม	29	10	10	4	2	6
2	สุภาวดี เงินทองดี	23	9	16	5	0	2
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	19	11	18	0	2	0
4	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	18	11	2	4	2	2
5	ศิริพร รุ่งมณี	16	5	11	2	0	5
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	19	3	4	3	0	0
7	ปวีศา เสือสกุล	30	2	3	0	0	2
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	14	10	8	2	3	4
9	สุนารี ต่อเพ็ง	28	30	7	6	0	3
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	10	18	7	2	0	0
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	16	9	8	0	0	2
12	ณัฐนิชา นาดอน	31	3	2	3	0	2
13	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	18	8	4	0	0	1
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	14	7	14	1	1	0
15	จุฬามณี พรมรังษี	28	6	6	0	0	0
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	18	5	14	0	0	1
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	12	11	1	1	0	0
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	29	22	11	3	1	1
19	ณิชนิตา เจริญสุข	20	14	12	1	0	1

สาเหตุการแก้ไขได้

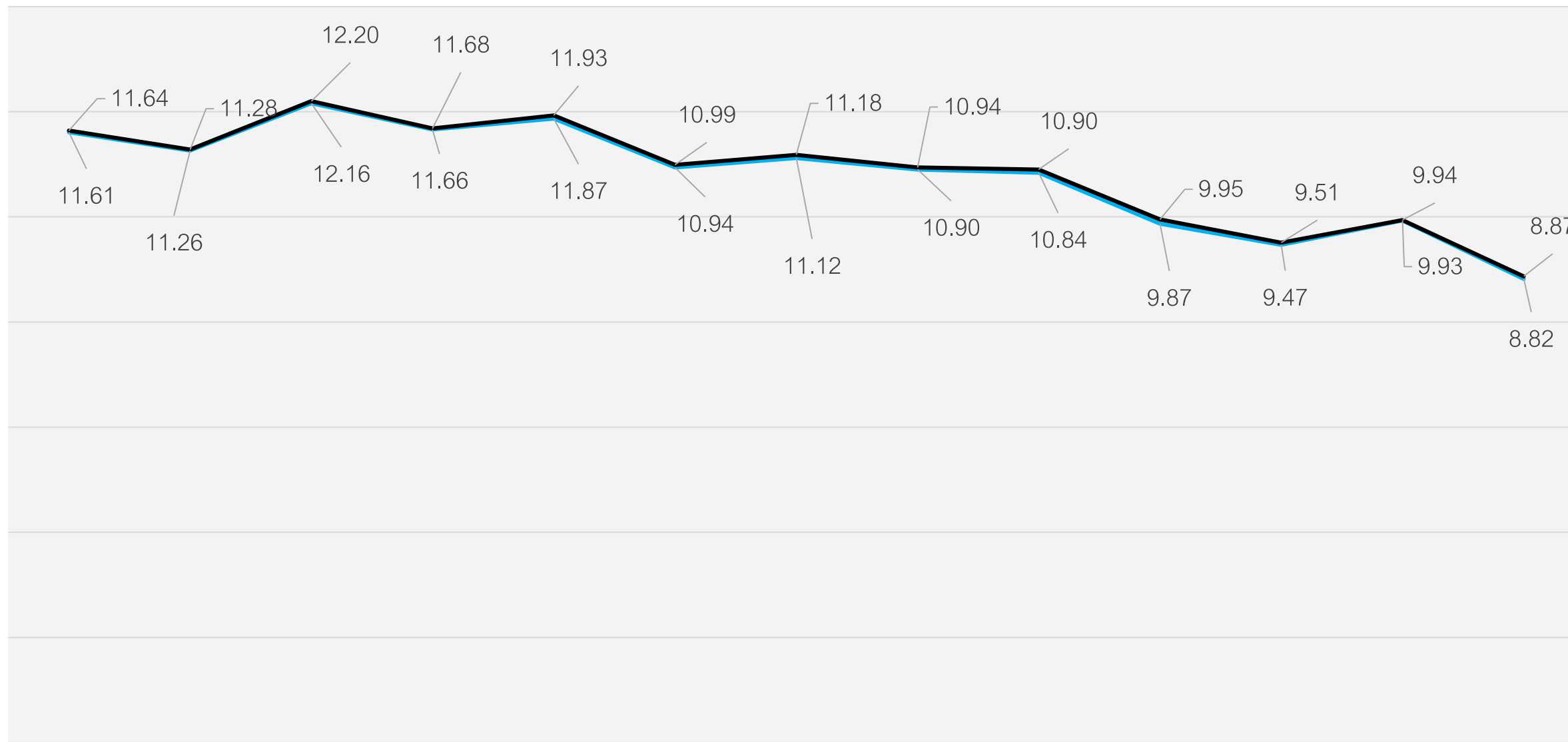
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
20	สุภาพร กำลังคลี	19	5	6	0	1	0
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	36	8	7	3	0	0
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	31	6	9	3	0	1
23	สุรางคณา พนานิกิตร	17	8	28	1	0	1
24	เบญจรงค์ สิทธิชัย	16	1	4	0	0	2
25	ทาริกา โสภาค	47	34	15	4	0	1
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	15	4	8	1	0	0
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	22	13	7	1	0	2
28	ชนกานต์ ทาทอง	7	1	3	0	0	2
29	ศุภณัฐ วิเวก	12	1	22	0	1	3
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	17	4	14	0	0	1
31	รัชณี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-
32	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-
33	นันทกานต์ แจจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-
34	จันทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	4	1	1	0	0	0
35	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	1	3	2	0	0	0
36	วาสนา ทรัพย์ธารรงค์(OT)	-	-	-	-	-	-
รวม		636	283	284	50	13	45

เปอร์เซ็นต์สาเหตุการแก้ไขได้



กราฟแสดง เปอร์เซ็นต์ ผลการแก้ไขสำเร็จ

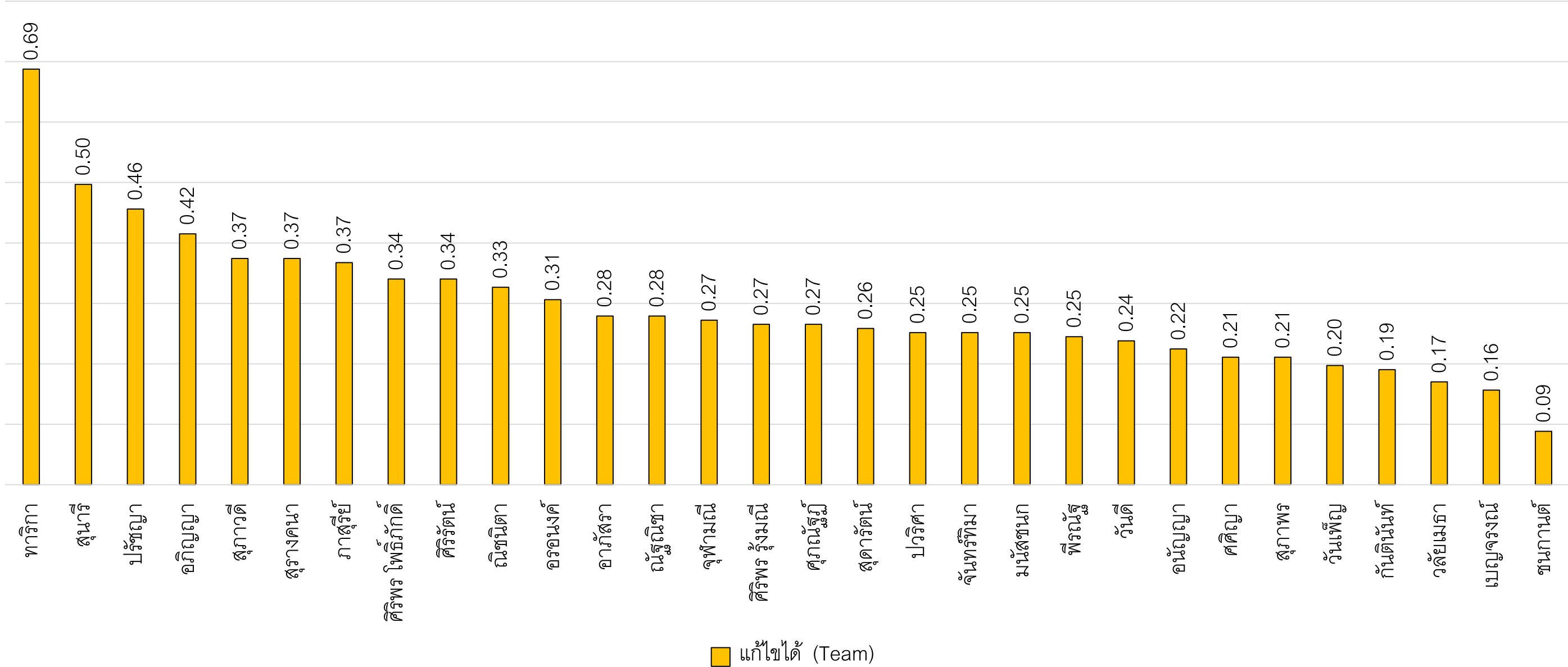
จากหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน และ จากการจ่ายงาน ตุลาคม 2566 – ตุลาคม 2567



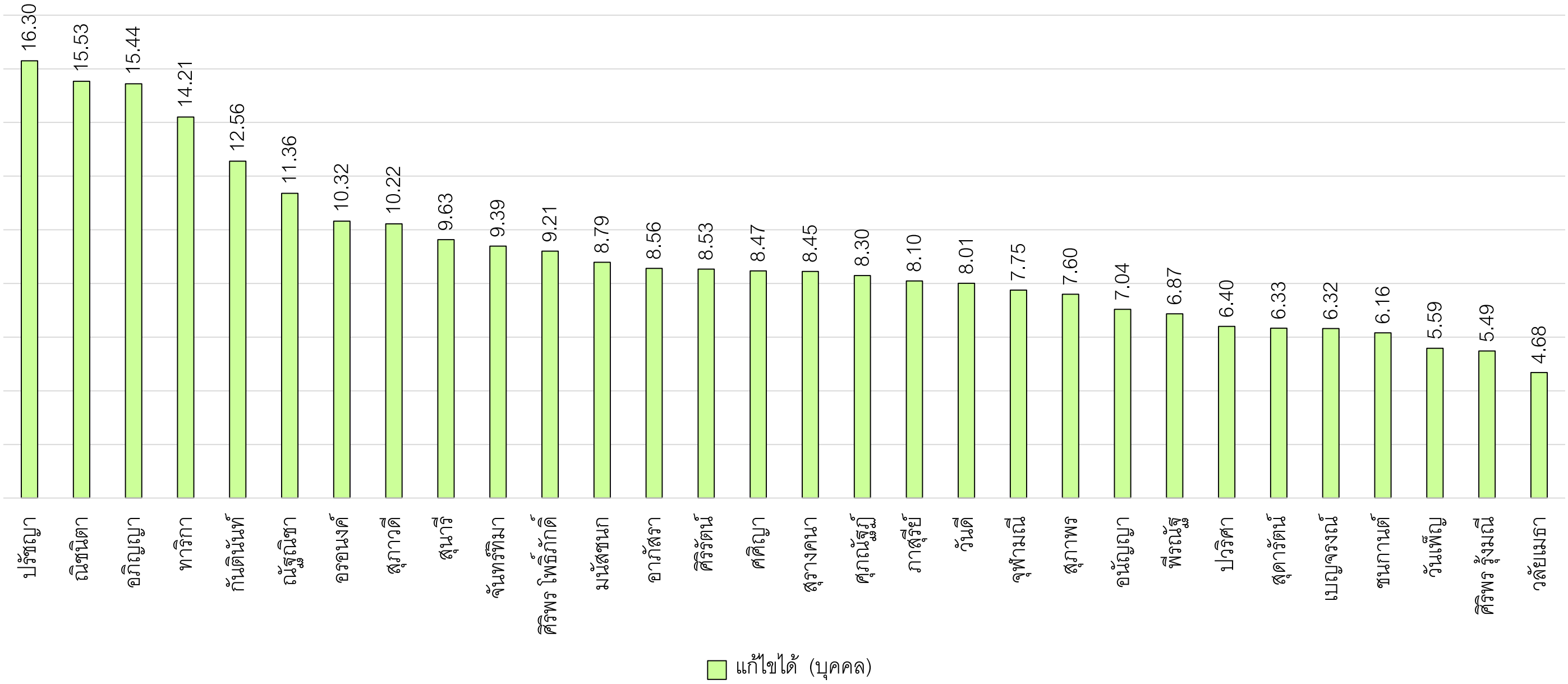
1177 งามวงศ์วาน

จากการจ่ายงาน

กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Team) 1 – 31 ตุลาคม 2567



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล) 1 – 31 ตุลาคม 2567



ยอด Recheck ประจำเดือน วันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)	ลำดับ	ชื่อ-สกุล	น.1	น.2	น.3	รวม (หมายเลข)
1	อภิญา ชูเข้ม	13	50	30	93	19	ณิชนิตา เจริญสุข	24	34	16	74
2	สุภาวดี เงินทองดี	130	45	51	226	20	สุภาพร กำลังคลี	47	10	7	64
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	79	81	106	266	21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	51	40	14	105
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	24	68	64	156	22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	78	34	53	165
5	ศิริพร รุ่งมณี	84	71	89	244	23	สุรางคนา พานานิถิตร	69	76	126	271
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	36	19	62	117	24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	42	114	28	184
7	ปวีศา เสือสกุล	28	53	47	0	25	ทาริกา ไสภาค	39	74	40	153
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	5	108	38	151	26	กัณดินันท์ สุขบำรุง	38	18	13	69
9	สุนารี ต่อเพ็ง	84	58	77	219	27	อรอนงค์ เย็นประโคน	24	72	92	188
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี	37	11	15	63	28	ชนกานต์ ทาทอง	54	39	53	146
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	44	61	35	140	29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	97	97	182	376
12	ณัฐนิชา นาดอน	53	54	46	153	30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	45	55	60	160
13	ศศิญา พิธรรมานวัตร	23	37	34	94	31	รัชณี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-
14	มนัสชนก แพร่สำราญ	143	15	27	185	32	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-
15	จุฬามณี พรหมรังษี	58	68	38	164	33	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	-
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	60	104	98	262	34	จันทร์ทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	-	-	-	-
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	50	50	39	139	35	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	-	-	-	-
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	9	37	17	63	36	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	-	-	-	-

น.1 จำนวน 1,540 หมายเลข

น.2 จำนวน 1,600 หมายเลข

น.3 จำนวน 1,550 หมายเลข

รวมทั้งหมด 4,690 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	อภิญญา ชูเข้ม	131:08:30	650	32	76.69	0:00:00	0:01:13	0:01:18	-	กะดึก 7 วัน
2	สุภาวดี เงินทองดี	151:46:12	854	37	77.84	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	-
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	152:07:00	973	42	78.49	0:00:00	0:01:02	0:01:04	-	-
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	144:27:55	776	35	77.82	0:00:00	0:01:00	0:01:04	-	-
5	ศิริพร รุ่งมณี	178:21:45	1,152	42	80.97	0:00:00	0:00:49	0:00:50	-	-
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	136:07:24	966	46	78.07	0:00:00	0:00:53	0:00:56	-	-
7	ปวีศา เสือสกุล	135:27:49	1,039	50	80.44	0:00:00	0:01:16	0:01:18	-	-
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	131:23:47	778	38	78.57	0:00:00	0:01:06	0:01:09	-	-
9	สุนารี ต่อเพ็ง	186:21:26	1,161	40	76.49	0:00:00	0:01:21	0:01:23	-	-
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี	132:31:09	528	26	79.53	0:00:00	0:01:32	0:01:39	-	กะดึก 6 วัน
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	127:00:52	731	37	82.00	0:00:00	0:01:59	0:02:01	-	-
12	ณัฐนิชา นาดอน	115:34:38	675	38	81.59	0:00:00	0:01:34	0:01:38	-	-
13	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	99:56:31	443	29	78.70	0:00:00	0:01:13	0:01:15	-	กะดึก 8 วัน
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	119:58:30	929	50	80.66	0:00:00	0:00:56	0:00:57	-	กะดึก 2 วัน
15	จุฬามณี พรหมรังษี	143:50:45	956	43	79.81	0:00:00	0:00:38	0:00:38	-	-

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	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	157:25:36	1,054	44	81.83	0:00:00	0:00:57	0:01:01	-	-
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	149:18:15	823	36	80.67	0:00:00	0:01:14	0:01:15	-	-
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	125:45:54	564	29	76.60	0:00:00	0:01:31	0:01:33	-	กะดึก 6 วัน
19	ณิชนิตา เจริญสุข	96:26:39	640	43	82.27	0:00:00	0:01:02	0:01:03	-	กะดึก 8 วัน
20	สุภาพร กำลังคลี	124:21:45	557	29	83.28	0:00:00	0:01:35	0:01:42	-	กะดึก 6 วัน
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	161:16:28	1,007	41	78.02	0:00:00	0:01:30	0:01:31	-	-
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	155:59:33	1,022	43	82.19	0:00:00	0:01:22	0:01:24	-	-
23	สุรางคนา พนานิกิตร	173:57:26	1,254	47	79.46	0:00:00	0:01:01	0:01:02	-	-
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	118:39:25	833	46	82.92	0:00:00	0:01:04	0:01:07	-	กะดึก 1 วัน
25	ทาริกา ไสภาค	184:10:52	1,177	42	76.61	0:00:00	0:01:19	0:01:22	-	-
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	104:10:12	339	21	78.56	0:00:00	0:01:17	0:01:20	-	กะดึก 9 วัน
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	150:45:37	678	29	80.90	0:00:00	0:01:30	0:01:32	-	กะดึก 7 วัน
28	ชนกานต์ ทาทอง	98:55:27	455	30	81.30	0:00:00	0:00:56	0:00:58	-	กะดึก 7 วัน
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	148:56:09	1,234	54	80.11	0:00:00	0:00:38	0:00:39	-	-
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	150:18:05	1,037	45	82.54	0:00:00	0:01:14	0:01:20	-	-
	รวม	4186:31:36	25,285	39	79.83	0:00:00	0:01:12	0:01:15	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	อภิญญา ชูเข้ม	46:55:43	176	24	0:03:30	0:04:17	0:00:00	0:00:47	0:00:00	0:00:47	-	กะดึก 5 วัน
2	สุภาวดี เงินทองดี	11:14:41	73	42	0:04:06	0:04:53	0:00:00	0:00:32	0:06:20	0:06:52	-	-
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	18:04:49	150	54	0:03:22	0:04:08	0:01:14	0:00:15	0:00:00	0:01:29	-	-
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	12:23:34	118	62	0:02:42	0:03:29	0:00:00	0:00:45	0:13:23	0:14:08	-	-
5	ศิริพร รุ่งมณี	18:14:02	175	62	0:02:35	0:03:22	0:00:00	0:00:28	0:00:00	0:00:28	-	-
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	21:15:27	180	26	0:03:21	0:04:09	0:00:00	0:00:30	0:00:00	0:00:30	-	-
7	ปวีรศา เสือสกุล	26:49:05	238	58	0:03:22	0:04:08	0:00:00	0:00:25	0:00:00	0:00:25	-	-
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	23:45:27	212	31	0:03:14	0:04:02	0:00:00	0:00:26	0:00:00	0:00:26	-	-
9	สุนารี ต่อเพ็ง	25:56:56	221	55	0:03:38	0:04:26	0:02:10	0:00:48	0:00:00	0:02:58	-	-
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี	5:31:08	203	25	0:02:45	0:04:18	0:00:00	0:00:48	0:00:00	0:00:48	-	กะดึก 6 วัน
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	17:23:38	136	51	0:04:07	0:05:23	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	-
12	ณัฐนิชา นาดอน	11:39:29	94	52	0:03:07	0:04:31	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	-
13	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	20:04:43	142	21	0:03:03	0:04:21	0:00:00	0:00:23	0:07:38	0:08:01	-	กะดึก 5 วัน
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	21:48:04	152	45	0:02:36	0:03:50	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	กะดึก 2 วัน
15	จุฬามณี พรหมรังษี	12:09:09	125	67	0:02:11	0:03:18	0:00:00	0:00:19	0:00:00	0:00:19	-	-

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	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	26:27:04	222	55	0:02:44	0:04:14	0:00:00	0:00:49	0:00:00	0:00:49	-	-
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	15:03:47	131	57	0:02:22	0:03:44	0:00:00	0:00:15	0:00:00	0:00:15	-	-
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	43:13:30	140	21	0:02:57	0:04:17	0:00:00	0:00:44	0:00:00	0:00:44	-	กะดึก 5 วัน
19	ณิชนิตา เจริญสุข	56:34:55	198	23	0:03:07	0:03:55	0:00:00	0:00:33	0:00:00	0:00:33	-	กะดึก 7 วัน
20	สุภาพร กำลังคลี	60:05:36	221	24	0:03:21	0:04:07	0:00:00	0:00:41	0:00:00	0:00:41	-	กะดึก 7 วัน
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ	22:09:14	198	58	0:02:50	0:03:38	0:00:00	0:00:42	0:00:00	0:00:42	-	-
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	16:36:20	126	49	0:03:38	0:04:27	0:00:00	0:00:32	0:00:00	0:00:32	-	-
23	สุรางคณา พนานิกิตร	18:01:17	160	58	0:03:00	0:03:47	0:00:00	0:00:13	0:02:47	0:03:00	-	-
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	18:09:35	118	42	0:03:59	0:04:45	0:00:00	0:00:27	0:02:22	0:02:49	-	กะดึก 1 วัน
25	ทาริกา ไสภาค	33:36:48	226	44	0:03:36	0:04:24	0:00:00	0:00:54	0:10:50	0:11:44	-	กะดึก 1 วัน
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	65:32:46	163	16	0:03:05	0:03:53	0:00:00	0:01:10	0:06:33	0:07:43	-	กะดึก 9 วัน
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	41:28:28	178	28	0:03:34	0:04:22	0:00:00	0:00:38	0:00:00	0:00:38	-	กะดึก 4 วัน
28	ชนกานต์ ทาทอง	63:24:38	151	15	0:03:08	0:03:56	0:00:00	0:01:04	0:07:24	0:08:28	-	กะดึก 9 วัน
29	ศุภณัฐฎ์ วิเวก	17:23:50	207	77	0:01:27	0:02:16	0:00:00	0:00:03	0:03:16	0:03:19	-	-
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	13:03:26	114	57	0:03:20	0:03:57	0:00:00	0:00:15	0:01:54	0:02:09	-	-
	รวม	876:07:09	4,948	43	0:03:08	0:04:05	0:03:24	0:15:53	1:02:27	1:21:44	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	อภิญญา ชูเข้ม	46:55:43	0:00:00	0:00:00	2816	0	0.00	0	0.00
2	สุภาวดี เงินทองดี	11:14:41	0:00:00	0:06:20	675	0	0.00	6	0.94
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	18:04:49	0:01:14	0:00:00	1085	1	0.11	0	0.00
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	12:23:34	0:00:00	0:13:23	744	0	0.00	13	1.80
5	ศิริพร รุ่งมณี	18:14:02	0:00:00	0:00:00	1094	0	0.00	0	0.00
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	21:15:27	0:00:00	0:00:00	1275	0	0.00	0	0.00
7	ปวีรศา เสือสกุล	26:49:05	0:00:00	0:00:00	1609	0	0.00	0	0.00
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	23:45:27	0:00:00	0:00:00	1425	0	0.00	0	0.00
9	สุนารี ต่อเพ็ง	25:56:56	0:02:10	0:00:00	1557	2	0.14	0	0.00
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี่	53:31:08	0:00:00	0:00:00	3211	0	0.00	0	0.00
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	17:23:38	0:00:00	0:00:00	1044	0	0.00	0	0.00
12	ณัฐนิชา นาดอน	11:39:29	0:00:00	0:00:00	699	0	0.00	0	0.00
13	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	44:04:43	0:00:00	0:07:38	2645	0	0.00	8	0.29
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	21:48:04	0:00:00	0:00:00	1308	0	0.00	0	0.00
15	จุฬามณี พรหมรังษี	12:09:09	0:00:00	0:00:00	729	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	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	26:27:04	0:00:00	0:00:00	1587	0	0.00	0	0.00
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	15:03:47	0:00:00	0:00:00	904	0	0.00	0	0.00
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	43:13:30	0:00:00	0:00:00	2594	0	0.00	0	0.00
19	ณิชนิตา เจริญสุข	-	-	-	-	-	-	-	-
20	สุภาพร กำลังคลี	60:05:36	0:00:00	0:00:00	3606	0	0.00	0	0.00
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	22:09:14	0:00:00	0:00:00	1329	0	0.00	0	0.00
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	16:36:20	0:00:00	0:00:00	996	0	0.00	0	0.00
23	สุรางคนา พนานิกิตร	18:01:17	0:00:00	0:02:47	1081	0	0.00	3	0.26
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	18:09:35	0:00:00	0:02:22	1090	0	0.00	2	0.22
25	ทาริกา ไสภาค	33:36:48	0:00:00	0:10:50	2017	0	0.00	11	0.54
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	65:32:46	0:00:00	0:06:33	3933	0	0.00	7	0.17
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	41:28:28	0:00:00	0:00:00	2488	0	0.00	0	0.00
28	ชนกานต์ ทาทอง	63:24:38	0:00:00	0:07:24	3805	0	0.00	7	0.19
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	17:23:50	0:00:00	0:03:16	1044	0	0.00	3	0.31
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	13:03:26	0:00:00	0:01:54	783	0	0.00	2	0.24
	รวม	876:07:09	0:03:24	1:02:27	52567	3	0.01	62	0.12

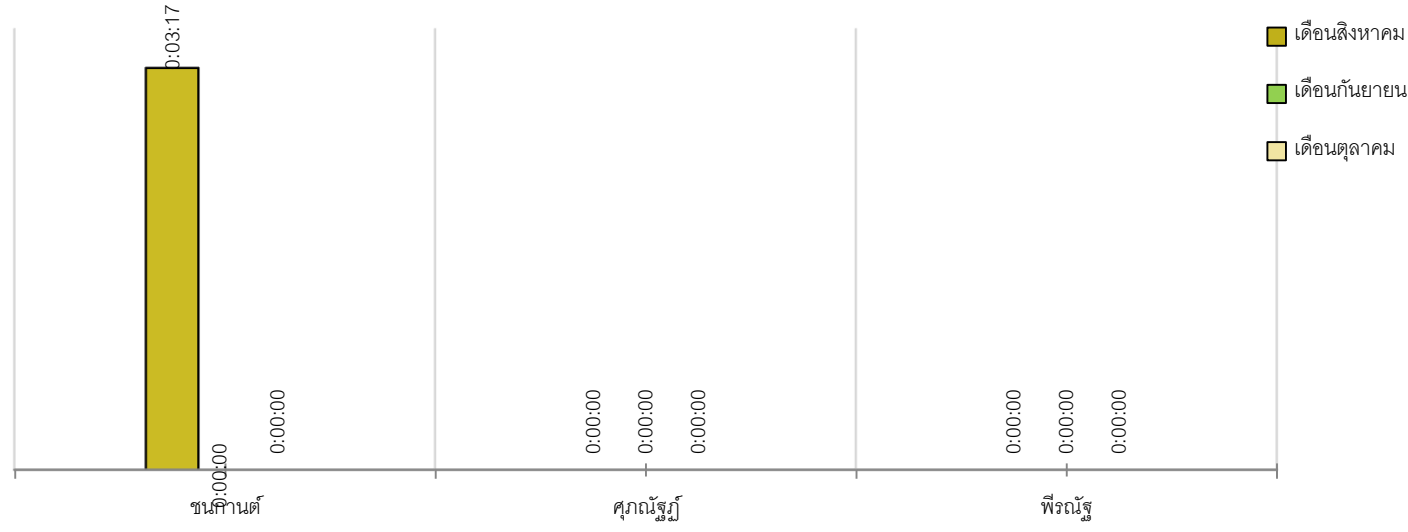
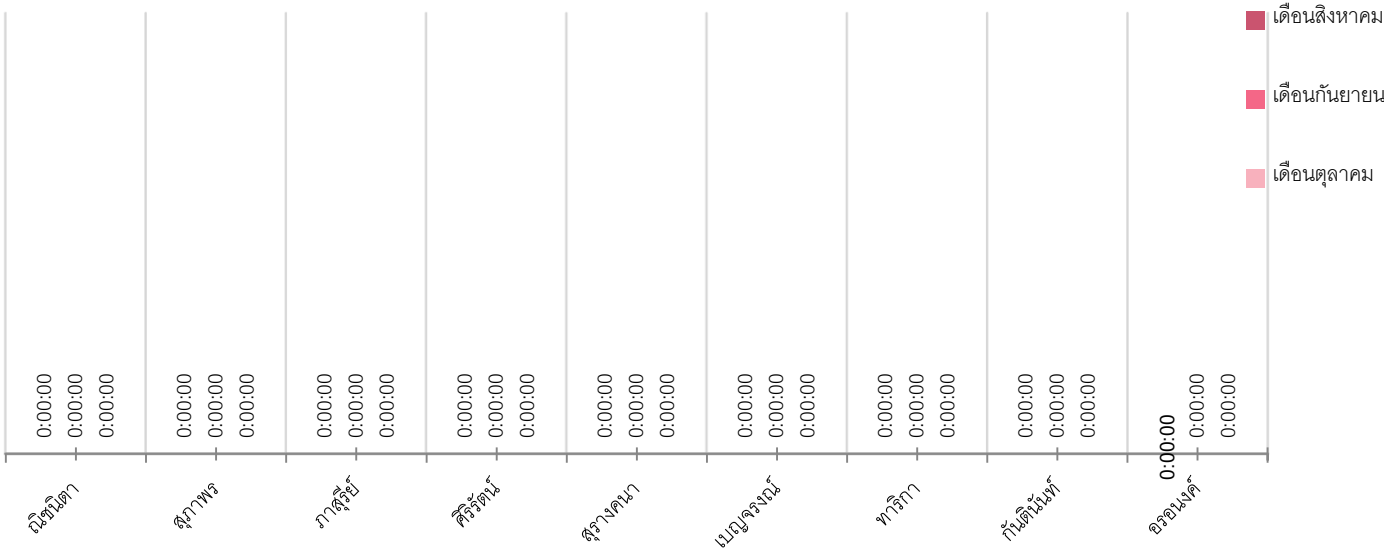
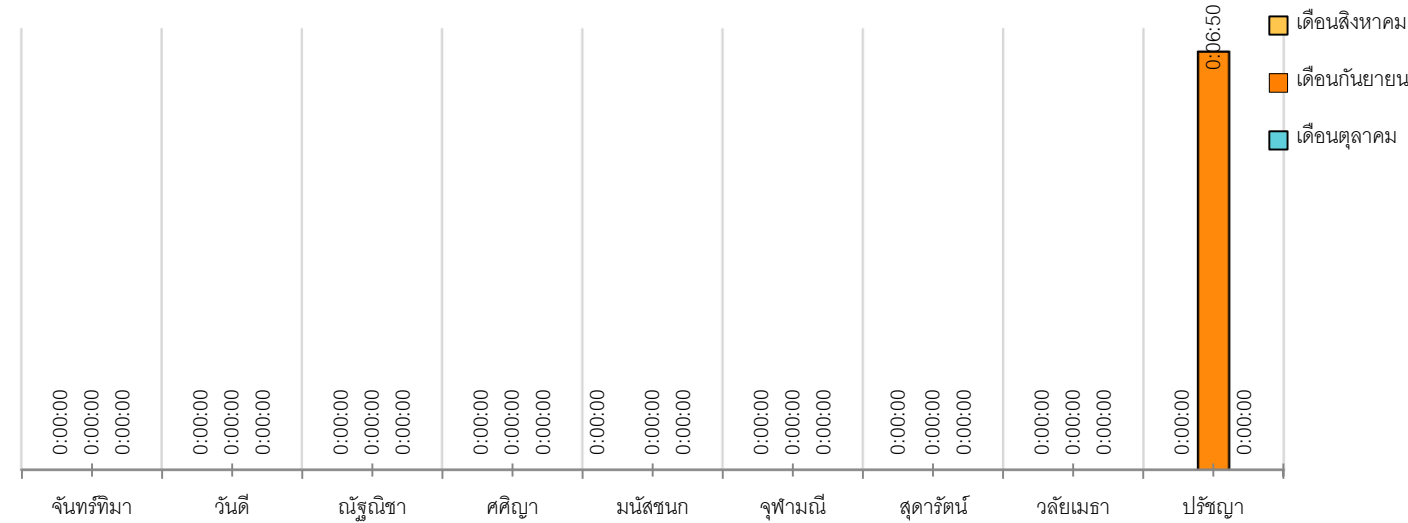
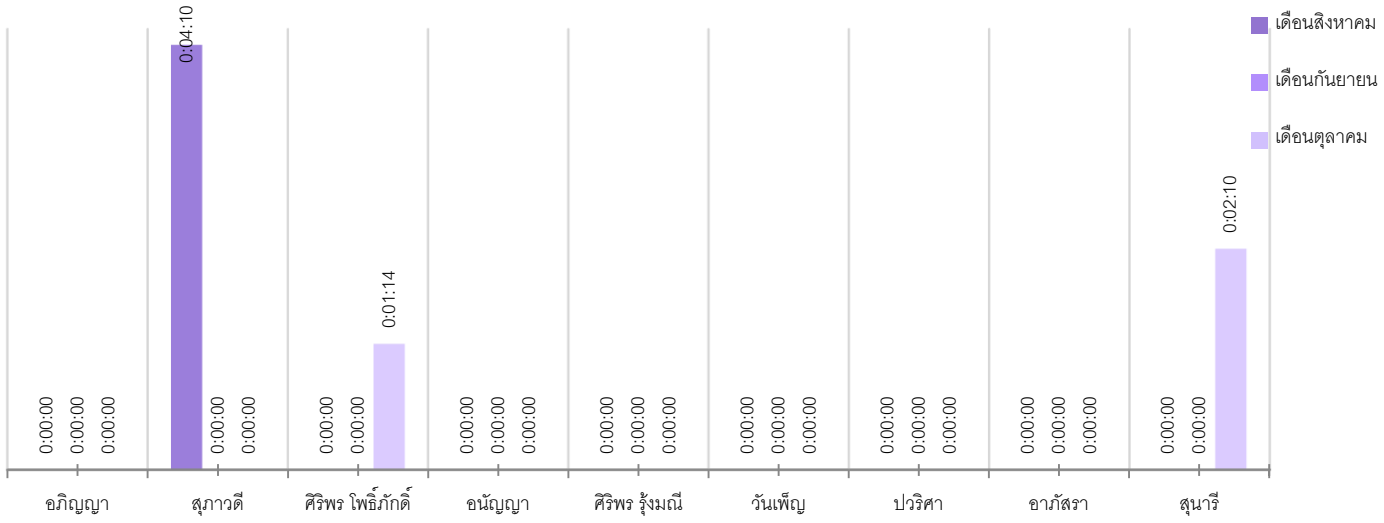
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	อภิญญา ชูเข้ม	131:08:30	0:00:00	7869	0	0.00
2	สุภาวดี เงินทองดี	151:46:12	0:00:00	9106	0	0.00
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	152:07:00	0:00:00	9127	0	0.00
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	144:27:55	0:00:00	8668	0	0.00
5	ศิริพร รุ่งมณี	178:21:45	0:00:00	10702	0	0.00
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	136:07:24	0:00:00	8167	0	0.00
7	ปวีรีศา เสือสกุล	135:27:49	0:00:00	8128	0	0.00
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	131:23:47	0:00:00	7884	0	0.00
9	สุนารี ต่อเพ็ง	186:21:26	0:00:00	11181	0	0.00
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	132:31:09	0:00:00	7951	0	0.00
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	127:00:52	0:00:00	7621	0	0.00
12	ณัฐนิชา นาดอน	115:34:38	0:00:00	6935	0	0.00
13	ศศิญา พิธรรมมานุวัตร	99:56:31	0:00:00	5997	0	0.00
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	119:58:30	0:00:00	7199	0	0.00
15	จุฬามณี พรหมรังษี	143:50:45	0:00:00	8631	0	0.00

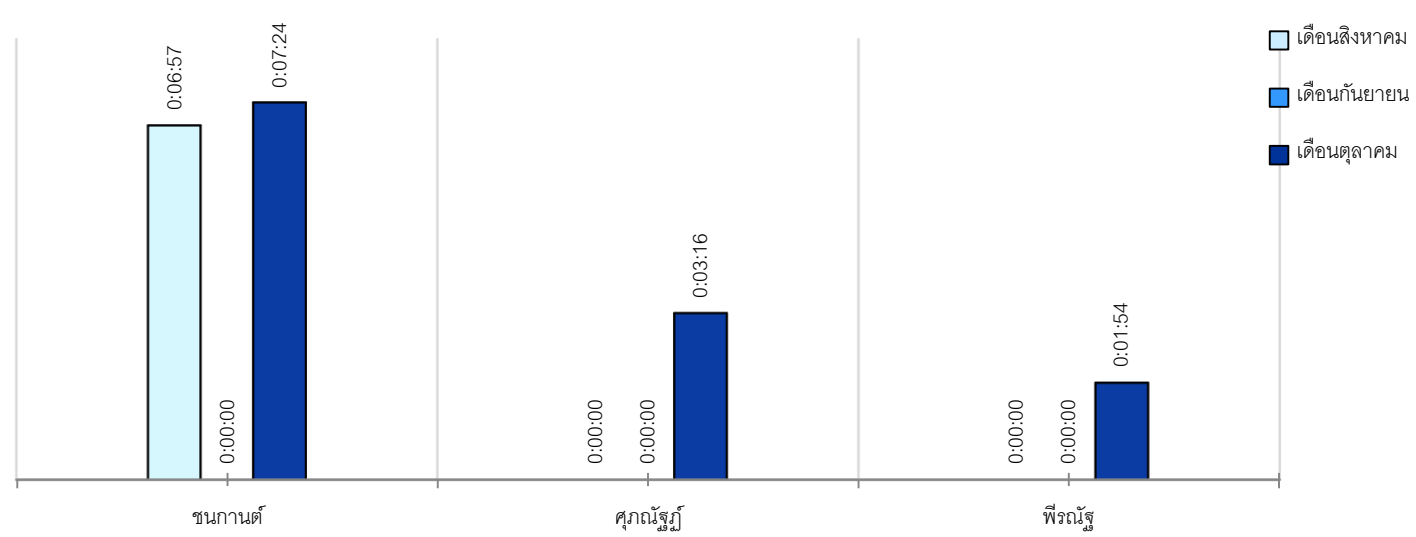
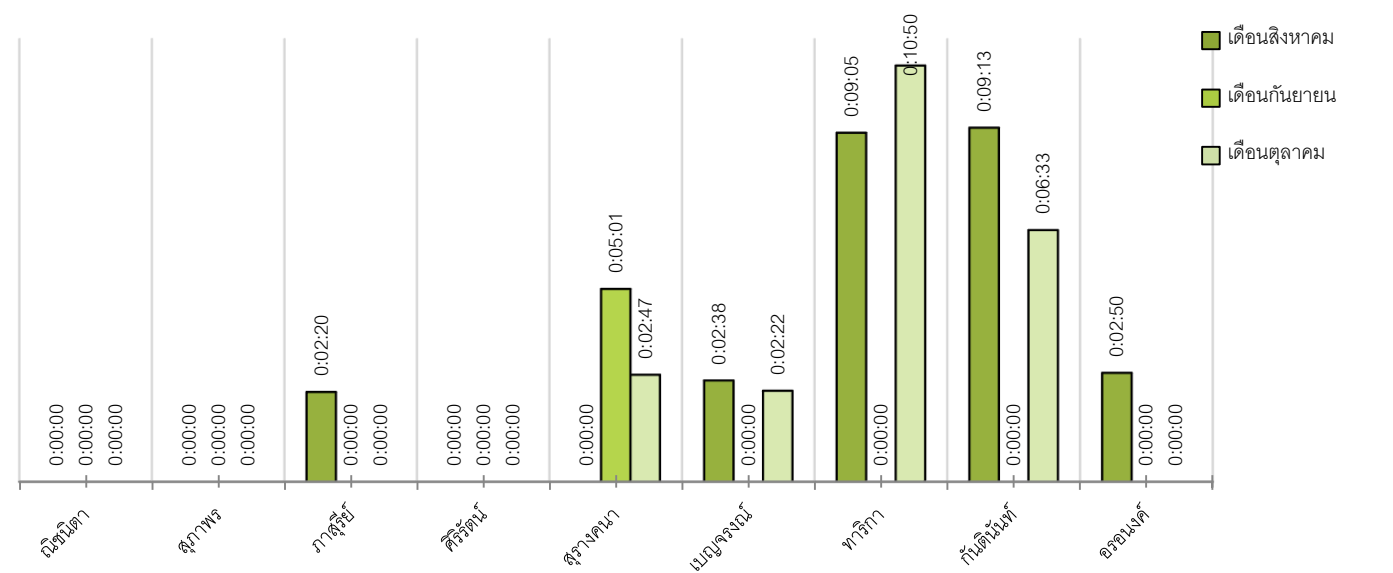
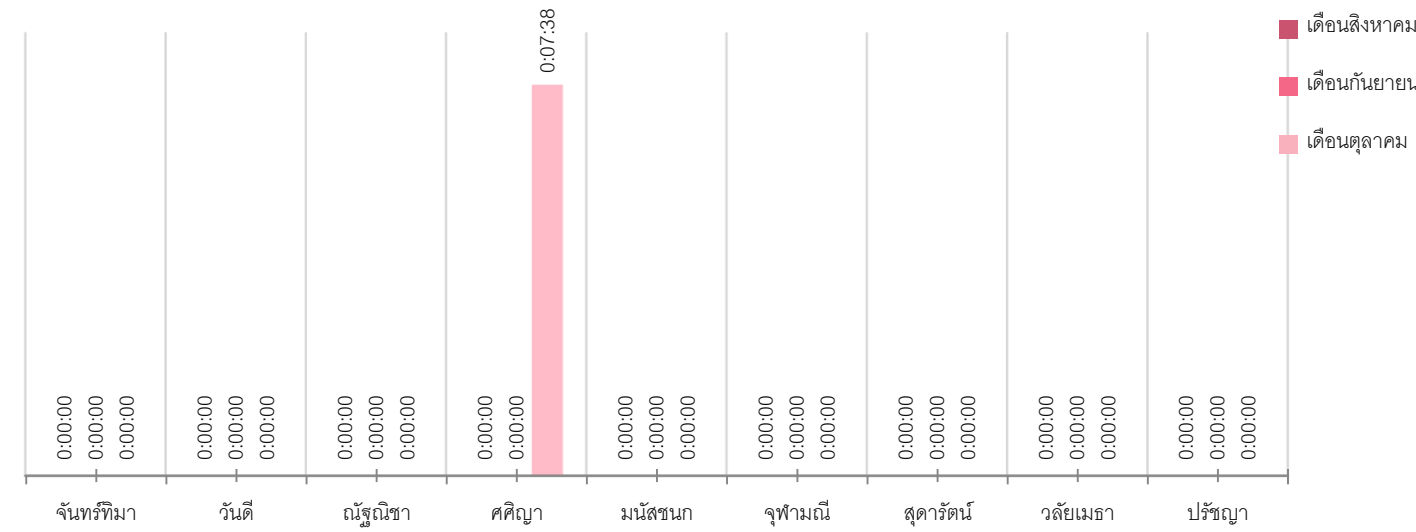
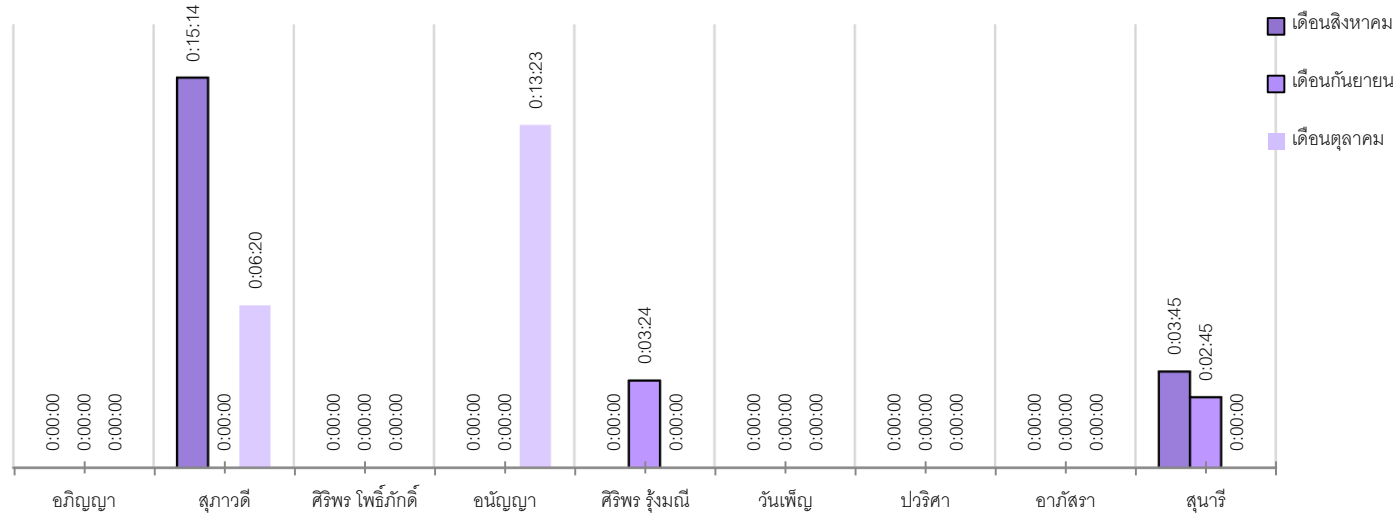
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
16	สุदारัตน์ สว่างแจ้ง	157:25:36	0:00:00	9446	0	0.00
17	วลัยเมธา ศุภราชกุล	149:18:15	0:00:00	8958	0	0.00
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	125:45:54	0:00:00	7546	0	0.00
19	ณิชนิตา เจริญสุข	-	-	-	-	-
20	สุภาพร กำลังคลี	124:21:45	0:00:00	7462	0	0.00
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	161:16:28	0:00:00	9676	0	0.00
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	155:59:33	0:00:00	9360	0	0.00
23	สุรางคณา พนานิกิตร	173:57:26	0:00:00	10437	0	0.00
24	เบญจรงค์ สิทธิชัย	118:39:25	0:00:00	7119	0	0.00
25	ทาริกา ไสภาค	184:10:52	0:00:00	11051	0	0.00
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	104:10:12	0:00:00	6250	0	0.00
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	150:45:37	0:00:00	9046	0	0.00
28	ชนกานต์ ทาทอง	98:55:27	0:00:00	5935	0	0.00
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	148:56:09	0:00:00	8936	0	0.00
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	150:18:05	0:00:00	9018	0	0.00
	รวม	4186:31:36	0:00:00	251192	0	0.00

กราฟ **Not Metting Skill Inbound**



กราฟ **Not Restroom Skill Inbound & Outbound**



ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

1 - 31 ตุลาคม 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	610	434	1044	270	119	389	184	316	500	339	636	975	168 ชม.	
2	รัฐชัย ทองรังษี	389	272	661	339	105	444	215	385	600	442	697	1139	173 ชม.	
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	131	103	234	191	168	359	98	89	187	288	258	546	176 ชม.	
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	721	535	1256	170	171	341	457	483	940	344	252	596	194 ชม.	
5	อมรรัตน์ สืบแสง	270	182	452	100	151	251	42	152	194	324	228	552	184 ชม.	
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	396	311	707	111	94	205	116	222	338	270	243	513	184 ชม.	
Total		2517	1837	4354	1181	808	1989	1112	1647	2759	2007	2314	4321	1079 ชม.	

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ทำงานไม่เกิน		ทำงานไม่เกินรวม	ทำงานเกิน (20น.)		ทำงานเกินรวม (20น.)	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ชม.)		Recheck เกิน รวม (24 ชม.)
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	610	434	1044	0	0	0	289	603	892	50	33	83
2	รัฐชัย ทองรังษี	381	263	644	8	9	17	399	659	1058	43	38	81
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	128	103	231	3	0	3	280	239	519	8	19	27
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	721	534	1255	0	1	1	309	211	520	35	41	76
5	อมรรัตน์ สืบแสง	270	182	452	0	0	0	291	203	494	33	25	58
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	396	311	707	0	0	0	248	214	462	22	29	51

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การทำงาน สำเร็จ	% การติดตามงานที่	% การRecheckสำเร็จ
1	รัชนี้ ผลมาตย์	100.00	37.26	91.49
2	รัฐชัย ทองรังษี	97.43	67.17	92.89
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	98.72	153.42	95.05
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	99.92	27.15	87.25
5	อมรรัตน์ สืบแสง	100.00	55.53	89.49
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	100.00	29.00	90.06

เหตุเสีย Internet ชัดช่วงวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
1-10-67	22.48	23.04	เวลา 22.48 น. มีเลขหมายอินเทอร์เน็ตพื้นที่ จังหวัดกระบี่ แจ้งเสียเข้ามามากผิดปกติ มีสายรอ 10 - 15 สาย ตรวจสอบ UMBO DOWN 2 ตัว เบื้องต้น ประสานงาน NMS ลกภ.3 ไม่ได้ เป็นสัญญาณสายไม่ว่าง เวลา 23.04 น. ลูกค้าได้รับสัญญาณ ใช้งานได้ หน่วยงานกลับมาวางสายได้ตามปกติ
4-10-67	22.30		เวลา 22.30 น. มีเลขหมายอินเทอร์เน็ตของพื้นที่นครหลวงที่ 1 แจ้งเสียเข้ามามากผิดปกติ มีสายรอเป็นบางช่วงเวลา สลับกับวางสายได้ อาการอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ไม่ได้รับ IP ตรวจสอบเบื้องต้น เลขหมายที่ลูกค้าแจ้งเสียอยู่ใน OLT 3 ชุมสาย 1.บ้านพักตำรวจสอบสวนกลาง อาคาร 3 (FTTx) 2.สามัคคี (FTTx) 3.แจ้งวัฒนะ (FTTX) ตรวจสอบหน้า UMBO สถานะอุปกรณ์ (Down) ประสานงาน BRAS /NMS ไม่ได้เป็นสัญญาณสายไม่ว่าง หน่วยงานกลับมาวางสายได้ตามปกติ วันที่ 5/10/2567 เวลา 00.30 น.
5-10-67	6.00	11.15	เวลา 06.00 น. มีเลขหมายอินเทอร์เน็ตของพื้นที่ น.1 / 3 ชุมสายที่ (Down) ก่อนหน้านี้ และอินเทอร์เน็ตพื้นที่ น.3 แจ้งเสียเข้ามามากผิดปกติ หน่วยงานมีสายรอ ประสานงาน Bras 025755191 กต 2 จนท.คุณอานนท์ แจ้ง OFC ขาด ได้มีการส่งต่องานไปทาง ตตบ.3.3(1) 0893005227 ช่างคุณชัชวาล อยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไข สาเหตุเกิดจากรถชุดสายใต้ดินขาด 1.ชุมสาย สามัคคี (FTTx) จนท.ดำเนินการตัดต่อ OFC เรียบร้อยแล้ว 2.ชุมสาย บ้านพักตำรวจสอบสวนกลาง อาคาร 3 จนท.ดำเนินการ ย้ายเส้นไปเส้นปากเกร็ด Software แจ้งวัฒนะ OFC 216F (ย้ายถาวร) เรียบร้อยแล้ว 3.ชุมสาย แจ้งวัฒนะ (FTTX) ทางจนท. ดำเนินการสายเสร็จเป็นบางส่วน อยู่ในระหว่างดำเนินการวางสายอีก 4 เส้น **หมายเหตุ หน่วยงานสายไม่รอเวลา 11.15 น.**
17-10-67	9.50	10.30	เวลา 09.50 น. FTTx มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตพื้นที่ภาคเหนือ แจ้งเสียเข้ามามากผิดปกติ หน่วยงานมีสายรอสลับวางสายได้เป็นบางช่วงเวลา ประสาน NMS ลกภ.1 053-963541 คุณประคอง แจ้ง Link เวียงป่าเป้าขาด ดำเนินการแก้ไขคืนดีเวลา 10.30 น.
17-10-67	17.00	17.45	เวลา 17.00 น. หน่วยงานมีสายรอประมาณ 30 สาย เป็นอาการเสียอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ไม่ได้รับ IP ตรวจสอบเป็นหมายเลขอินเทอร์เน็ต พื้นที่ ภก.1 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประสานงาน NMS ลกภ.1 035-881003 คุณรัตนพร แจ้งว่า Link Down เส้นทาง npt-bbnsc-02-hhn-bbagg-01 เจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขอุปกรณ์ที่ชุมสาย hhn เรียบร้อยแล้ว สัญญาณเริ่มทยอยคืนดีตั้งแต่เวลาประมาณ 17.45 น.
21-10-67	19.15	23.50	เวลาประมาณ 19.15 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ต พื้นที่ ภน.2 จังหวัดสกลนคร แจ้งเสียเข้ามามากผิดปกติ มีสายรอ 20 - 25 สาย ประสานงาน NMS ลกภ.2 043306313 จนท.คุณรัชชัย แจ้งว่า อุปกรณ์ชุมสาย สกลนคร (snk_kksape1) DOWN และได้ดำเนินการแก้ไขอุปกรณ์ที่ชุมสายแล้วเสร็จ ช่วงเวลาประมาณ 23.50 น. ตรวจสอบ IP ลูกค้ากลับมา Online แล้ว
25-10-67	0.30	0.45	เวลา 00.30 น. มีลูกค้าของพื้นที่ภาคใต้ เช่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี จังหวัดนครศรีธรรมราช แจ้งเสียเข้ามามากผิดปกติ มีสายรอ ประมาณ 3-5 สาย อาการชัดข้อทุกเลขหมายได้รับ IP ปกติ แต่เปิดหน้า Web ไม่ได้ ตรวจสอบ UMBO ไม่มีอุปกรณ์ DOWN เบื้องต้นประสานงาน NMS ลกภ.3 ติดต่อกไม่ได้ เป็นสัญญาณสายไม่ว่าง หน่วยงานให้พนักงานแนะนำลูกค้าปิด - เปิด อุปกรณ์และทดสอบการใช้งานอีกครั้ง ลูกค้ากลับมาใช้งานได้ตามปกติ หน่วยงานกลับมาวางสายได้เวลาประมาณ 00.45 น.

เหตุเสีย Internet ชัดช่วงวันที่ 1 – 31 ตุลาคม 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
25-10-67	7.10	9.20	เวลา 7.10 น. มีสายรอ 50 - 60 สาย ส่วนใหญ่ติดต่อแจ้งเสียอินเทอร์เน็ตพื้นที่จังหวัดพิจิตร กำแพงเพชร นครสวรรค์ ตาก และจังหวัดพิษณุโลก อาการเปิดหน้า Web ไม่ได้ ได้รับ IP แต่ใช้งานไม่ได้ ประสานงาน Bras 025755191 กต 2 คุณอานนท์ แจ้งอยู่ระหว่างการตรวจสอบ เหตุขัดข้อง ตรวจสอบเพิ่มเติมที่ลูกค้าแจ้งเข้ามาจะเป็นอินเทอร์เน็ตโซน ภาคเหนือตอนล่างและภาคกลางตอนบน ทั้งหมด หน่วยงานมีลูกค้าติดต่อเข้ามาต่อเนื่องมีสายรอ 140 - 150 สาย เวลา 7.55 น อินเทอร์เน็ตโซน ภาคเหนือตอนล่างและภาคกลางตอนบน ทயอยใช้งานได้ ประสานงาน NMS ภน.1053963540 คุณวันวิสา แจ้งอยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบสาเหตุที่ขัดข้องเพิ่มเติม หน่วยงานมีสายรอ 40 สาย เวลา 8.10 น. อินเทอร์เน็ตโซน ภาคเหนือตอนล่างและภาคกลางตอนบน กลับมาขัดข้องใหม่อีกครั้ง มีสายรอ 100 -110 สาย ประสานงาน NMS ภน.1 053963540 คุณจารุพันธ์ แจ้งสวิตซ์ไฟฟ้าที่จังหวัดพิษณุโลกดับ ช่างเข้าดำเนินการแก้ไขหน่วยงานเรียบร้อย ทายอยใช้งานได้เวลา 8.25 น. หน่วยงานไม่มีสายรอเวลา 9.20 น.
29-10-67	21.08	23.00	เวลา 21.08 น. มีอินเทอร์เน็ตพื้นที่ ภก.1 จังหวัดเพชรบูรณ์ , จังหวัดอุดรดิษฐ์ , จังหวัดนครสวรรค์ , จังหวัดพิจิตร และจังหวัดชัยนาท เข้ามาจำนวนหนึ่ง มีสายรอ 8-10 สาย ประสานงาน NMS ลภก.1 035256011 คุณจิรพล แจ้งว่า อินเทอร์เน็ต IP Online ปกติ ลองปิดเปิดอุปกรณ์แล้วยังใช้งานไม่ได้ อยู่ในระหว่างดำเนินการตรวจสอบสาเหตุเสีย / เวลา 23.00 น. หน่วยงานไม่มีสายรอ ประสานงาน NMS ลภก.1 035256011 คุณจิรพล แจ้ง Link Error อยู่ระหว่างการดำเนินการแก้ไขเริ่มทยอยคืนดีหน่วยงานไม่มีสายรอเวลา 23.00 น.