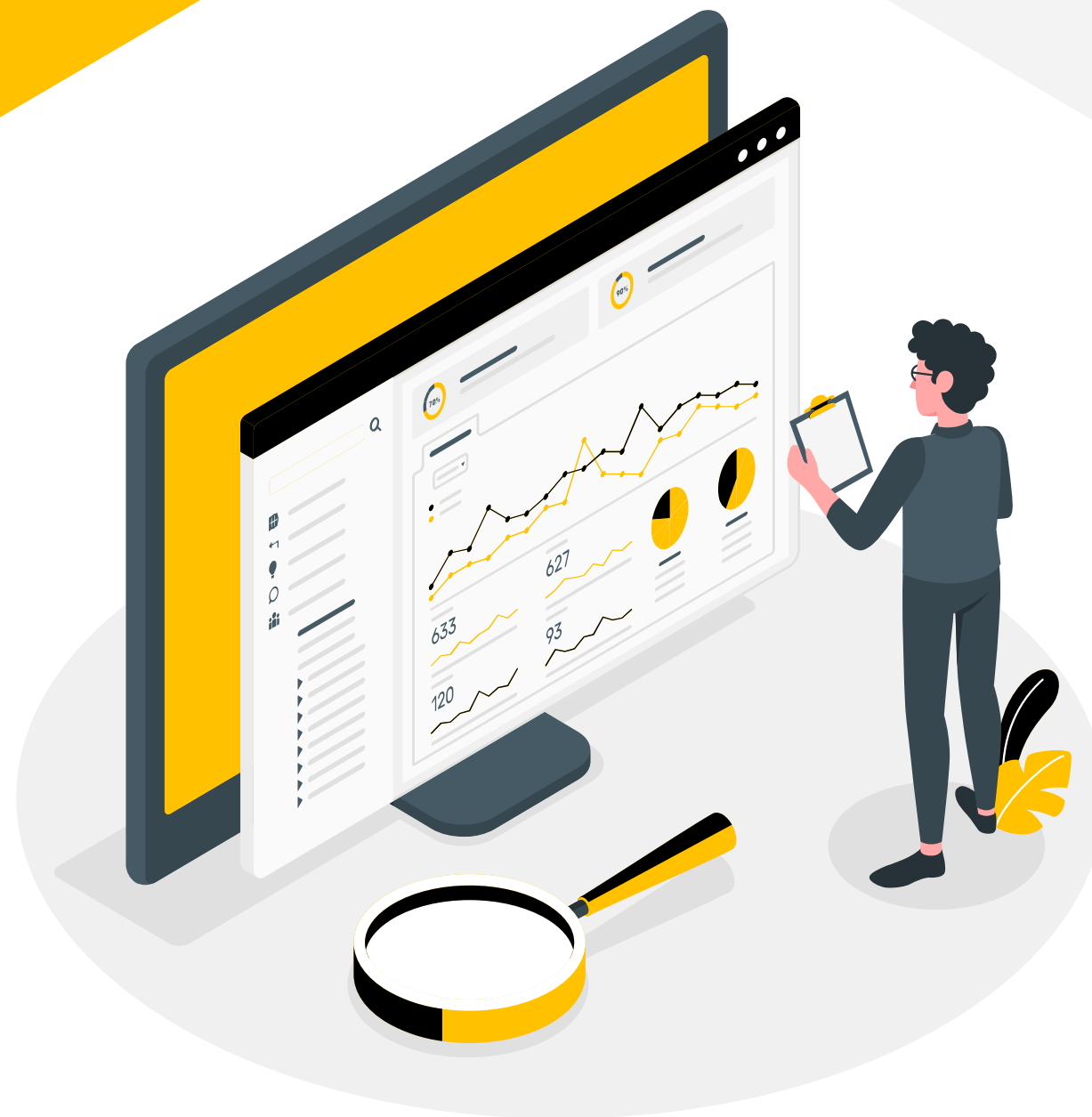


Presentation

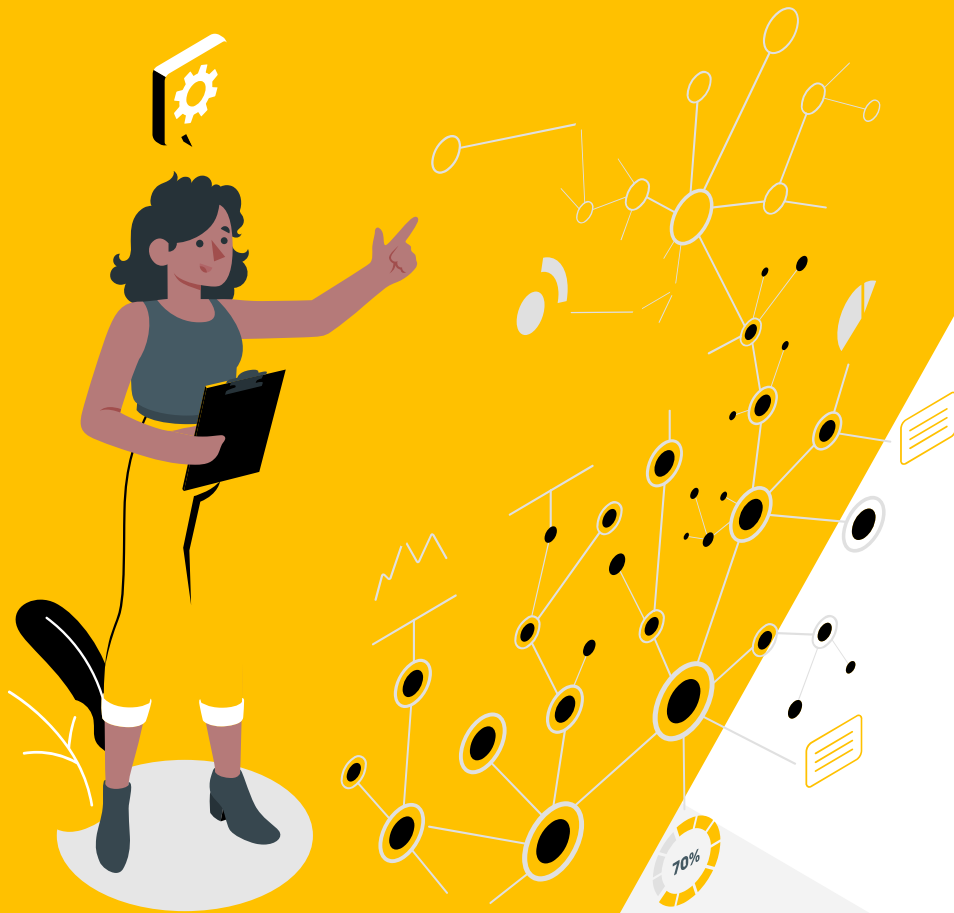
Skill Help desk

(1177 Call Center)



ประจำเดือน วันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2567

Under Sup.เดโช



Team Help Desk



Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



อภิญญา ชูเข้ม



สุภาวดี เงินทองดี



ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



อนัญญา ป้อมพยัคฆ์



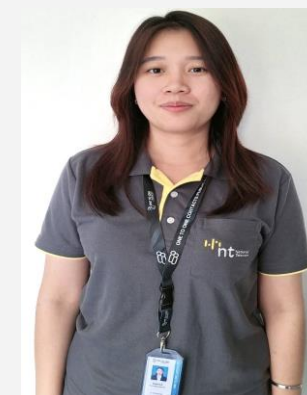
จันทรีทิมา กำลั้งคลี



วันดี กาญจนวัฒน์กิจ



ณัฐนิชา นาดอน



ศศิญา พิธรรมานุวัตร



ศิริพร รุ่งมณี



วันเพ็ญ ส่งเสียง



ปวีศา เสือสกุล



อาภัสรา ทิมมณีฉาย



สุนารี ต่อเพ็ง



มนัสชนก แพร่สำราญ



จุฬามณี พรหมรังษี



สุธาร์ตน์ สว่างแจ้



วลัยเมธา ศุภรัชกุล



ปรัชญา แยมโคกสูง

Team Help Desk



Ch. วีริยะ เจริญศิริ



พีรณัฐ ยิ้มสนิท



Ch.อัศกร กาญจนานันท์

Team Dispatcher (DP)



ณิชนิตา เจริญสุข



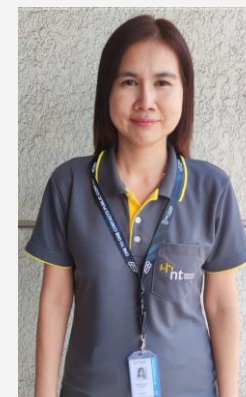
สุภาพร กำลังคลี



ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



รัชณี ผลมาตย์



รัฐชัย ทองรังษี



จันทิมา ตัดถุยาวัตร



สุรางคนา พนานิกิตร



เบญจรงค์ สิทธิชัย



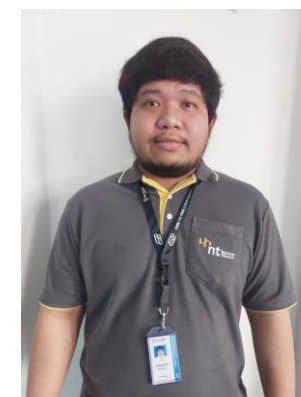
ทาริกา ไสภาค



กันตินันท์ สุขบำรุง



อรอนงค์ เข็นประโคน



ศุภณัฐ วิวะ



นันทกานต์ แจงจันทร์



อมรรัตน์ สืบแสง



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	408	47	56	15	3	9	232	42	4	49	11.52	0.39
2	สุภาวดี เงินทองดี	422	48	46	51	2	4	185	47	39	0	11.37	0.40
3	ศิริพร ไพร์ภักดี	396	37	30	32	2	4	182	83	26	26	9.34	0.31
4	อนัญญา บ้อมพยัคฆ์	359	33	49	6	1	6	211	51	2	0	9.19	0.27
5	ศิริพร รุ่งมณี	509	35	61	68	1	7	259	75	3	20	6.88	0.29
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	386	37	50	38	0	5	188	47	21	4	9.59	0.31
7	ปวีรศา เสือสกุล	347	37	49	35	0	5	154	37	30	9	10.66	0.31
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	410	30	49	68	0	3	189	54	17	0	7.32	0.25
9	สุนารี ต่อเพ็ง	676	72	55	81	3	4	290	90	81	32	10.65	0.60
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	236	22	13	14	2	2	118	42	23	0	9.32	0.18
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	417	32	34	50	2	66	150	46	37	6	7.67	0.27
12	ณัฐนิชา นาดอน	407	33	46	53	2	4	172	51	46	8	8.11	0.27
13	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	344	48	60	32	0	6	151	45	2	16	13.95	0.40
14	มนัสชนก แพร่สำราญ	306	32	57	34	0	5	121	32	25	128	10.46	0.27
15	จุฬามณี พรหมรังษี	436	38	55	44	1	3	197	68	30	16	8.72	0.31
16	สุดารัตน์ สว่างแจ่ม	371	35	34	37	1	6	184	58	16	4	9.43	0.29
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	458	48	35	53	2	7	239	67	7	8	10.48	0.40
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	203	29	15	0	6	8	112	24	9	32	14.29	0.24
19	ณิชนิตา เจริญสุข	407	55	74	55	1	6	144	52	20	24	13.51	0.46

ยอดแก้ไข Outbound

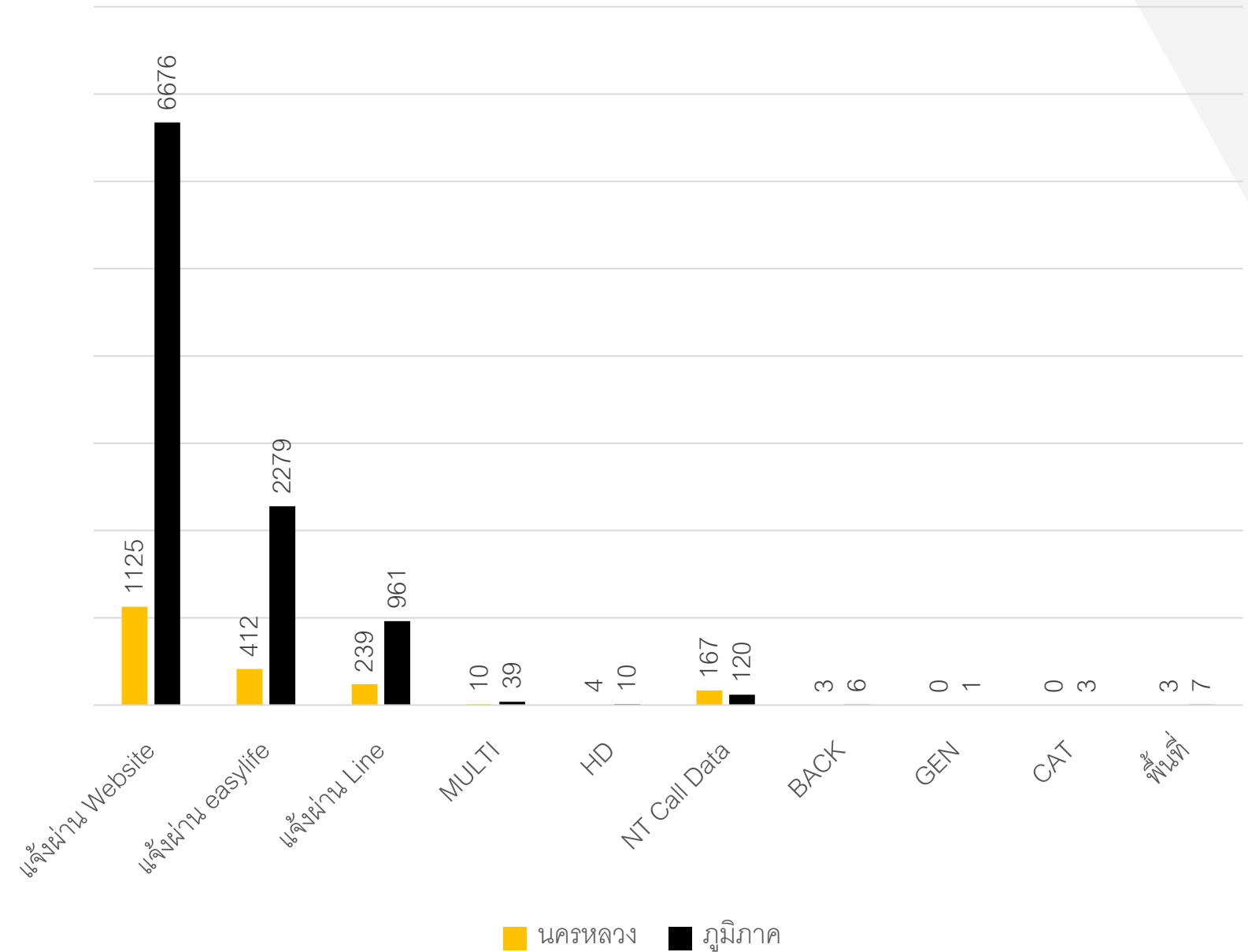
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จำนวนงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
20	สุภาพร กำลังคลี	402	41	33	53	3	5	215	43	9	32	10.20	0.34
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	511	38	16	65	4	3	260	79	44	13	7.44	0.31
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	293	42	52	27	0	3	114	41	14	56	14.33	0.35
23	สุรางคนา พนานิกิตร	655	60	67	97	1	3	307	77	43	61	9.16	0.50
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	257	23	28	28	0	1	132	43	2	37	8.95	0.19
25	ทาริกา ไสภาค	510	77	37	2	1	12	325	56	0	33	15.10	0.64
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	350	34	44	47	0	5	156	57	4	90	9.71	0.28
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	419	35	30	5	0	5	207	78	59	4	8.35	0.29
28	ชนกานต์ ทาทอง	368	23	60	0	4	6	234	41	0	34	6.25	0.19
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	383	49	38	77	6	6	149	48	10	2	12.79	0.33
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	376	37	54	51	1	2	144	47	40	0	9.84	0.31
31	รัชนี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
32	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
33	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
34	จันทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	26	2	1	9	0	0	9	5	0	0	7.69	0.02
35	อมรรรัตน์ สืบแสง(OT)	10	0	0	0	0	0	9	1	0	1	0.00	0.00
36	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	7	0	1	0	0	0	5	1	0	0	0.00	0.00
รวม		12065	1209	1329	1227	49	211	5744	1628	663	745	9.46	0.30

จำนวนหมายเลขจากการจ่ายงาน 12,065 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 10.02%
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 12,102 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 9.99%

ช่องทางที่มีการแจ้งเสียเข้ามา 1177 งามวงศ์วาน



	นครหลวง	ภูมิภาค	รวม
แจ้งผ่าน Website	1125	6676	7801
แจ้งผ่าน easylife	412	2279	2691
แจ้งผ่าน Line	239	961	1200
MULTI	10	39	49
HD	4	10	14
NT Call Data	167	120	287
BACK	3	6	9
GEN	0	1	1
CAT	0	3	3
พื้นที่	3	7	10
รวม	1963	10102	12065



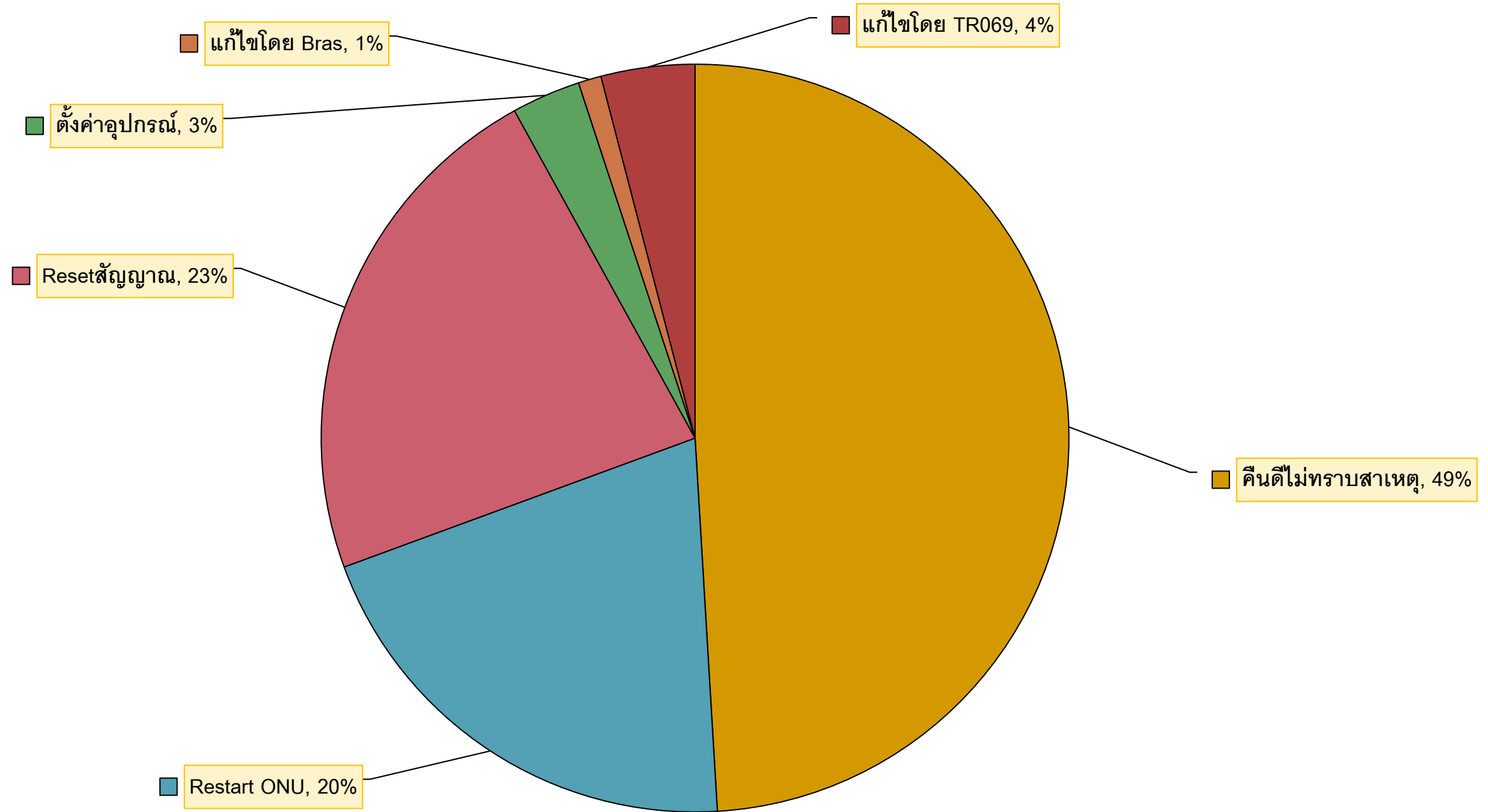
สาเหตุการแก้ไขได้

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
1	อภิญา ชูเข้ม	19	10	15	0	1	2
2	สุภาวดี เงินทองดี	24	5	10	6	1	2
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	15	10	6	1	0	5
4	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	15	7	9	2	0	0
5	ศิริพร รุ่งมณี	28	4	1	0	0	2
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	15	11	11	0	0	0
7	ปวีศา เสือสกุล	25	5	4	0	0	3
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	16	6	8	0	0	0
9	สุนารี ต่อเพ็ง	26	38	5	2	0	1
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	11	7	3	0	0	1
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	17	1	11	1	1	1
12	ณัฐนิชา นาดอน	13	12	3	2	0	3
13	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	27	6	13	0	1	1
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	13	5	14	0	0	0
15	จุฬามณี พรมรังษี	23	2	12	1	0	0
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	22	3	9	1	0	0
17	วลัยเมธา ศุภราชกุล	30	9	8	1	0	0
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	11	8	8	1	0	1
19	ณิชนิตา เจริญสุข	30	11	12	0	1	1

สาเหตุการแก้ไขได้

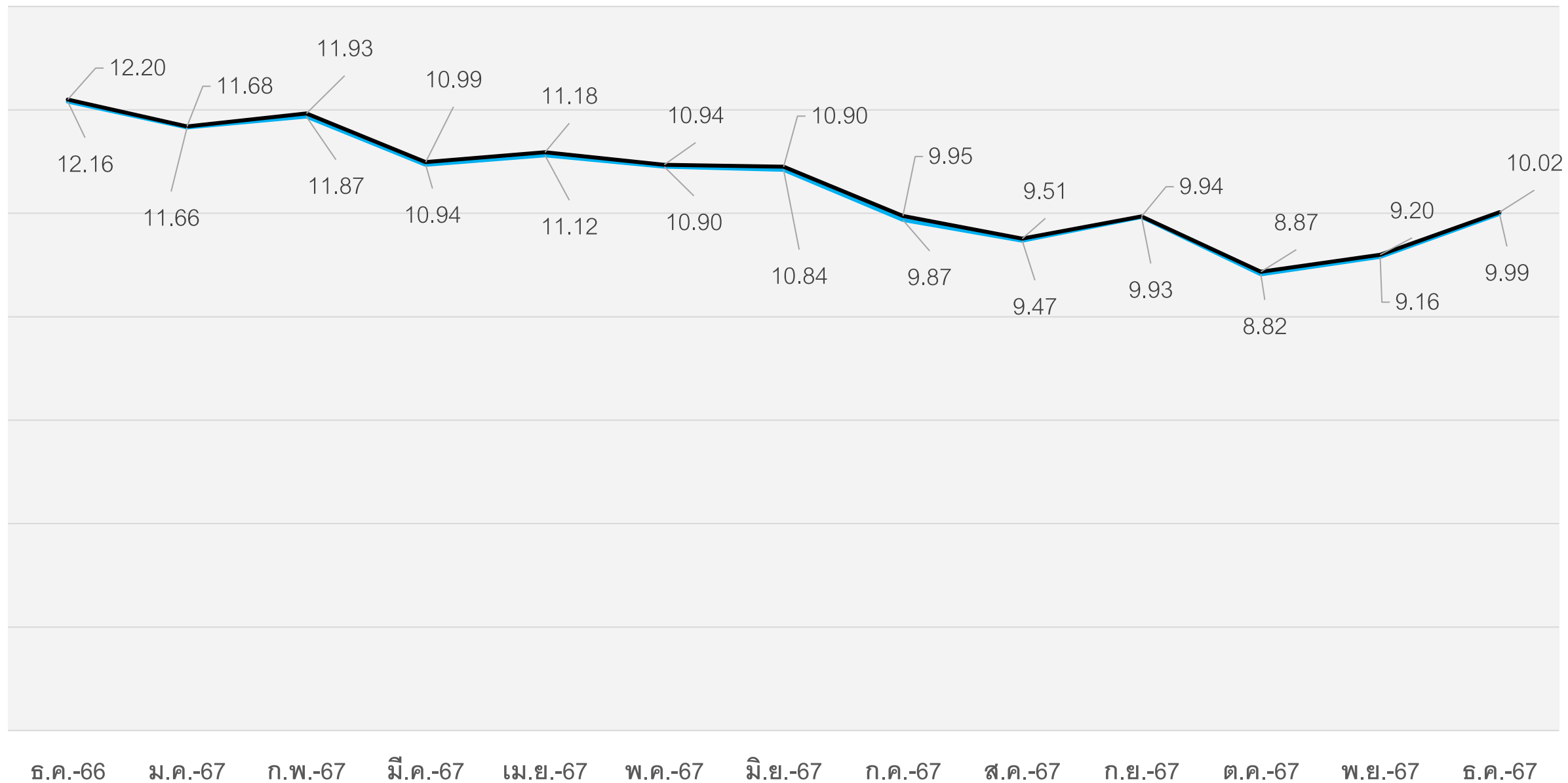
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คืนดีไม่ทราบสาเหตุ	Restart ONU	Reset สัญญาณ	ตั้งค่าอุปกรณ์	แก้ไขโดย Bras	แก้ไขโดย TR069
20	สุภาพร กำลังคลี	22	9	9	1	0	0
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	22	6	7	1	0	2
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	15	4	15	1	0	7
23	สุรางคณา พนานิกิตร	21	12	21	1	2	3
24	เบญจรงค์ สิทธิชัย	14	4	1	1	1	2
25	ทาริกา โสภาค	28	27	13	3	2	4
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	20	5	5	1	0	3
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	25	3	4	1	0	2
28	ชนกานต์ ทาทอง	12	3	8	0	0	0
29	ศุภณัฐ วิเวก	17	5	19	6	0	2
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	16	7	9	2	2	1
31	รัชณี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	-	-	-
32	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	-	-	-
33	นันทกานต์ แจจะจันทร์(OT)	-	-	-	-	-	-
34	จันทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	1	1	0	0	0	0
35	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	0	0	0	0	0	0
36	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	0	0	0	0	0	0
รวม		593	246	273	36	12	49

เปอร์เซ็นต์สาเหตุการแก้ไขได้

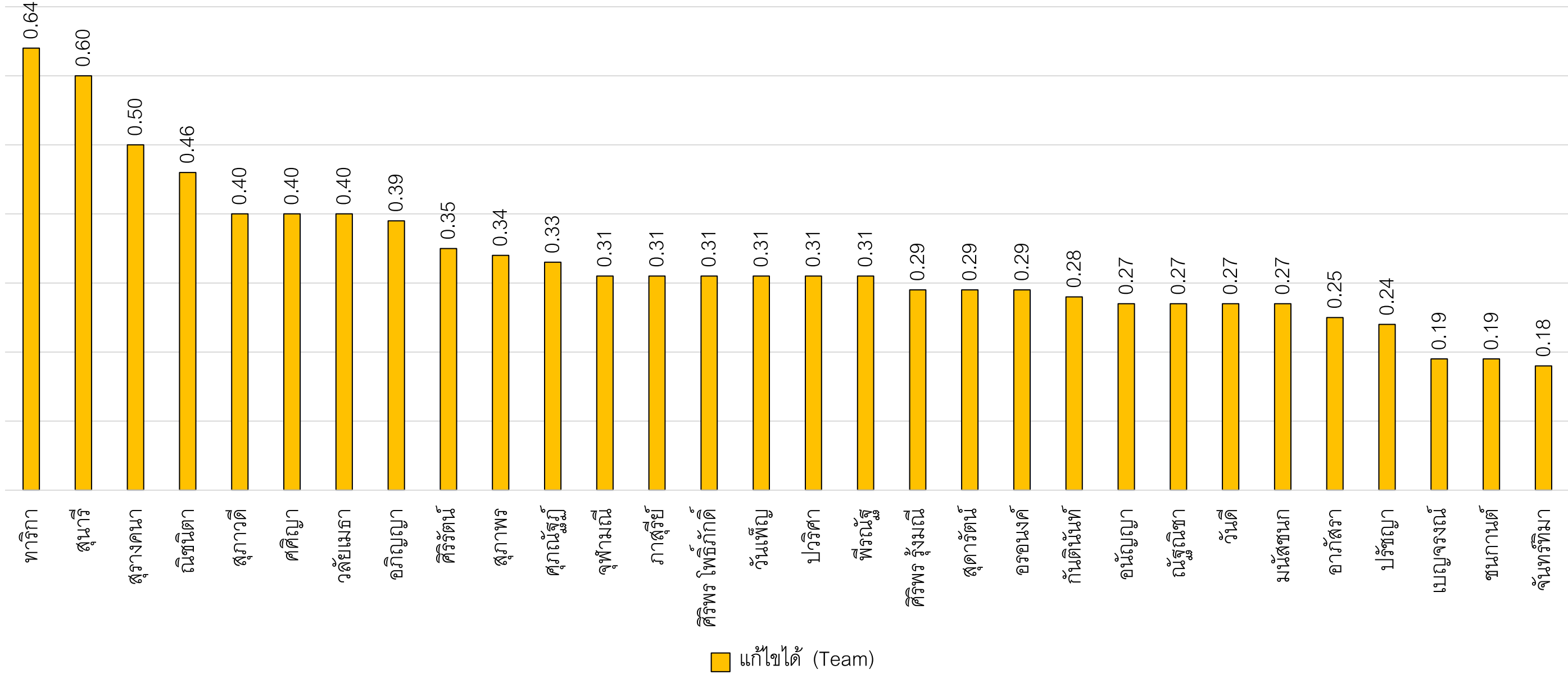


กราฟแสดง เปอร์เซ็นต์ ผลการแก้ไขสำเร็จ

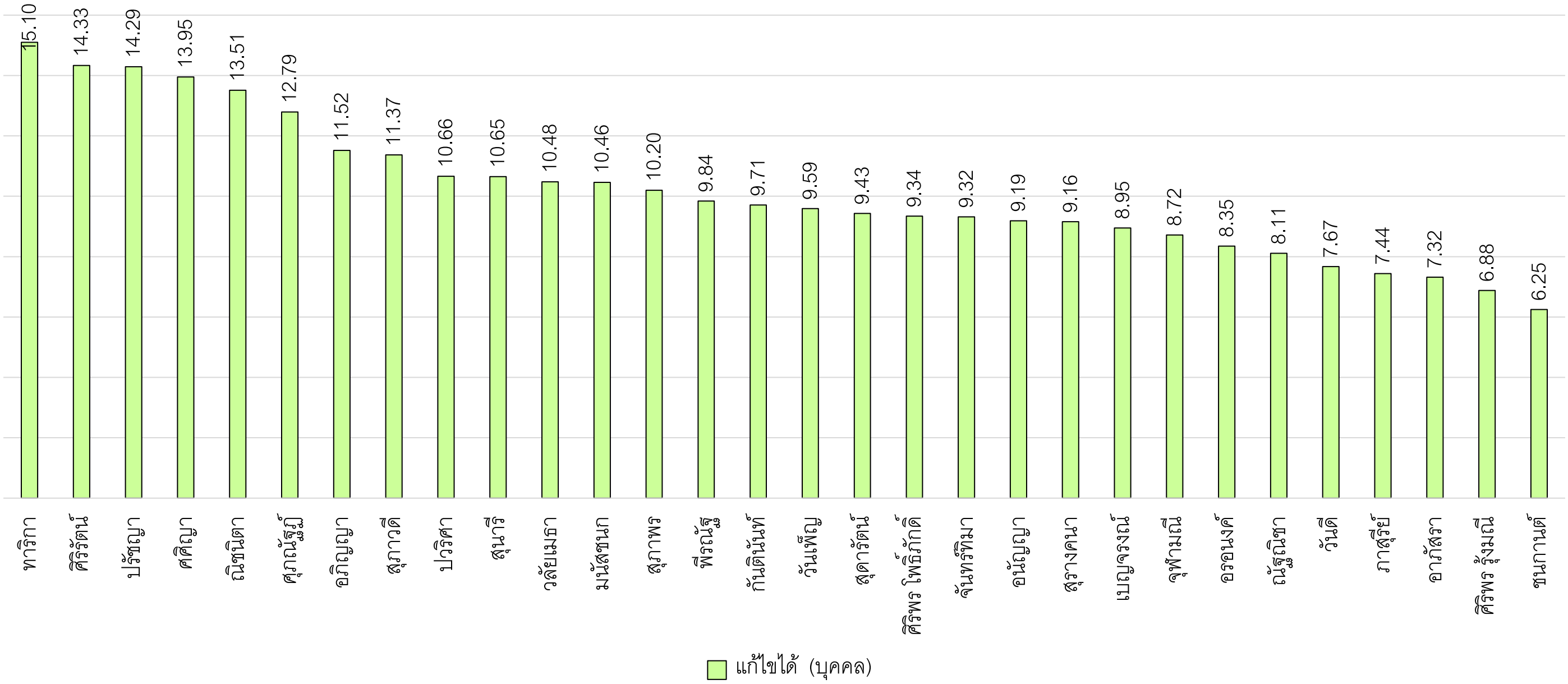
จากหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน และ จากการจ่ายงาน ธันวาคม 2566 – ธันวาคม 2567



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Team) 1 – 31 ธันวาคม 2567



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล) 1 – 31 ธันวาคม 2567



ยอด Recheck ประจำเดือน วันที่ 1 – 31 ธันวาคม 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	64	71	54	189	19	ณิชนิตา เจริญสุข	10	5	45	60
2	สุภาวดี เงินทองดี	56	54	108	218	20	สุภาพร กำลังคลี	81	49	110	240
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	67	62	143	272	21	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	45	20	49	114
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	15	28	130	173	22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	85	54	71	210
5	ศิริพร รุ่งมณี	71	75	86	232	23	สุรางคนา พานานิถร	41	58	103	202
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	52	37	128	217	24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	1	0	7	8
7	ปวีรีศา เสือสกุล	44	82	113	239	25	ทาริกา ไสภาค	76	39	134	249
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	89	73	70	232	26	กัณดินันท์ สุขบำรุง	113	51	73	237
9	สุนารี ต่อเพ็ง	62	56	64	182	27	อรอนงค์ เย็นประโคน	105	65	171	341
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี	42	12	26	80	28	ชนกานต์ ทาทอง	96	57	134	287
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	89	29	74	192	29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	130	65	210	405
12	ณัฐนิชา นาดอน	124	65	179	368	30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	51	56	129	236
13	ศศิญา พิธรรมานวัตร	0	0	0	0	31	รัชณี ผลมาตย์(OT)	-	-	-	0
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	37	11	62	110	32	รัฐชัย ทองรังษี(OT)	-	-	-	0
15	จุฬามณี พรหมรังษี	181	79	241	501	33	นันทกานต์ แจะจันทร์(OT)	-	-	-	0
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	52	71	234	357	34	จันทร์ทิมา ดัดถุยาวัตร(OT)	33	30	97	160
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	69	106	154	329	35	อมรรัตน์ สืบแสง(OT)	9	5	17	31
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	6	22	47	75	36	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์(OT)	47	2	14	63

น.1 จำนวน 2,043 หมายเลข

น.2 จำนวน 1,489 หมายเลข

น.3 จำนวน 3,277 หมายเลข

รวมทั้งหมด 6,809 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	150:17:08	736	32	76.65	0:00:00	0:01:06	0:01:10	-	กะดึก 6 วัน
2	สุภาวดี เงินทองดี	148:30:50	853	37	76.97	0:00:00	0:01:13	0:01:16	-	-
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	150:51:00	843	36	77.14	0:00:00	0:00:58	0:01:00	-	กะดึก 1 วัน
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	131:43:35	705	35	79.29	0:00:00	0:00:51	0:00:54	-	-
5	ศิริพร รุ่งมณี	158:49:57	781	32	79.19	0:00:00	0:00:53	0:00:55	-	-
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	139:33:22	812	38	79.41	0:00:00	0:00:53	0:00:55	-	-
7	ปวีศา เสือสกุล	127:05:40	791	40	81.19	0:00:00	0:01:10	0:01:12	-	-
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	143:09:42	901	41	76.60	0:00:00	0:00:50	0:00:53	-	-
9	สุนารี ต่อเพ็ง	200:43:20	1,243	36	77.83	0:00:00	0:01:24	0:01:27	-	-
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี	105:03:53	499	31	80.26	0:00:00	0:01:15	0:01:21	-	กะดึก 5 วัน
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	111:13:55	658	38	82.67	0:00:00	0:01:49	0:01:51	-	-
12	ณัฐนิชา นาดอน	144:17:04	870	39	80.40	0:00:00	0:01:28	0:01:32	-	-
13	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	117:11:57	380	21	79.91	0:00:00	0:01:34	0:01:36	-	กะดึก 4 วัน
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	113:11:47	484	28	80.16	0:00:00	0:01:19	0:01:21	-	กะดึก 8 วัน
15	จุฬามณี พรหมรังษี	161:08:15	1,185	48	79.97	0:00:00	0:00:38	0:00:39	-	-

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	153:27:16	1,027	44	80.31	0:00:00	0:00:38	0:00:39	-	-
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	161:31:22	964	39	79.62	0:00:00	0:01:02	0:01:05	-	-
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	95:37:04	331	23	75.62	0:00:00	0:01:24	0:01:26	-	กะดึก 10 วัน
19	ณิชนิตา เจริญสุข	125:36:45	552	29	81.15	0:00:00	0:01:22	0:01:24	-	กะดึก 3 วัน
20	สุภาพร กำลั้งคลี	134:12:01	828	40	81.99	0:00:00	0:01:11	0:01:16	-	กะดึก 3 วัน
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	157:55:05	795	33	79.83	0:00:00	0:01:24	0:01:26	-	-
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	121:38:07	601	32	81.67	0:00:00	0:01:31	0:01:34	-	กะดึก 6 วัน
23	สุรางคนา พนานิกิตร	193:25:53	1,032	35	79.91	0:00:00	0:01:16	0:01:18	-	-
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	97:22:10	318	21	82.01	0:00:00	0:01:42	0:01:47	-	กะดึก 8 วัน
25	ทาริกา ไสภาค	172:15:08	1,051	40	76.53	0:00:00	0:01:15	0:01:19	-	-
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	141:33:41	730	34	79.90	0:00:00	0:01:03	0:01:05	-	กะดึก 6 วัน
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	166:01:56	900	35	81.46	0:00:00	0:01:08	0:01:09	-	-
28	ชนกานต์ ทาทอง	148:05:23	829	36	79.01	0:00:00	0:01:02	0:01:04	-	กะดึก 7 วัน
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	136:34:07	1,063	51	81.14	0:00:00	0:00:48	0:00:50	-	-
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	128:23:41	861	44	82.03	0:00:00	0:01:14	0:01:21	-	-
	รวม	4236:31:04	23,623	36	79.66	0:00:00	0:01:11	0:01:13	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	60:59:22	148	16	0:03:51	0:04:40	0:00:00	0:00:47	0:00:00	0:00:47	-	กะดึก 9 วัน
2	สุภาวดี เงินทองดี	14:59:37	114	38	0:03:43	0:04:32	0:00:00	0:00:35	0:00:00	0:00:35	-	-
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	18:13:53	110	14	0:03:10	0:03:57	0:00:00	0:00:19	0:00:00	0:00:19	-	กะดึก 1 วัน
4	อนัญญา ป้อมพยัคฆ์	13:45:22	113	23	0:02:42	0:03:30	0:02:41	0:00:24	0:13:20	0:16:25	-	-
5	ศิริพร รุ่งมณี	20:00:19	169	38	0:02:52	0:03:39	0:00:00	0:00:28	0:15:54	0:16:22	-	-
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	25:05:38	211	55	0:02:57	0:03:45	0:00:00	0:00:26	0:00:00	0:00:26	-	-
7	ปวีรศา เสือสกุล	11:56:10	89	17	0:03:03	0:03:50	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	-
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	21:02:34	185	38	0:02:49	0:03:37	0:03:32	0:00:12	0:00:00	0:03:44	-	-
9	สุนารี ต่อเพ็ง	26:25:57	176	23	0:03:42	0:04:30	0:00:00	0:00:28	0:03:40	0:04:08	-	-
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี	14:09:28	102	17	0:02:54	0:04:22	0:00:00	0:00:33	0:01:21	0:01:54	-	กะดึก 5 วัน
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	17:28:55	109	41	0:03:57	0:05:08	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	-
12	ณัฐนิชา นาดอน	14:44:16	101	45	0:03:42	0:05:04	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14	-	-
13	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	4:37:22	114	26	0:02:57	0:04:13	0:00:00	0:00:25	0:00:00	0:00:25	-	กะดึก 4 วัน
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	18:46:41	118	18	0:02:55	0:04:04	0:00:00	0:00:29	0:00:00	0:00:29	-	กะดึก 7 วัน
15	จุฬามณี พรหมรังษี	15:53:34	143	58	0:02:21	0:03:26	0:02:25	0:00:43	0:05:59	0:09:07	-	-

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	18:38:30	147	51	0:02:42	0:04:13	0:00:00	0:00:18	0:00:00	0:00:18	-	-
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	17:05:19	148	56	0:02:35	0:03:59	0:00:00	0:00:13	0:00:48	0:01:01	-	-
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	61:42:05	136	14	0:03:01	0:04:13	0:04:17	0:03:42	0:30:22	0:38:21	-	กะดึก 9 วัน
19	ณิชนิตา เจริญสุข	29:04:05	140	31	0:03:49	0:04:36	0:00:00	0:00:23	0:00:00	0:00:23	-	กะดึก 3 วัน
20	สุภาพร กำลังคลี	41:44:28	224	35	0:03:10	0:03:58	0:00:00	0:00:27	0:00:00	0:00:27	-	กะดึก 3 วัน
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ่อดำ	16:26:06	142	56	0:02:45	0:03:32	0:00:00	0:00:36	0:00:00	0:00:36	-	-
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	39:33:28	125	21	0:03:34	0:04:22	0:00:00	0:00:35	0:00:00	0:00:35	-	กะดึก 5 วัน
23	สุรางคนา พนานิกิตร	39:24:56	290	48	0:03:02	0:03:50	0:06:43	0:00:24	0:10:28	0:17:35	-	-
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	52:21:46	143	18	0:03:36	0:04:25	0:00:00	0:00:35	0:00:00	0:00:35	-	กะดึก 7 วัน
25	ทาริกา ไสภาค	23:03:53	164	46	0:03:26	0:04:13	0:00:00	0:00:50	0:08:38	0:09:28	-	-
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	40:29:12	110	18	0:03:17	0:04:06	0:00:00	0:00:39	0:08:56	0:09:35	-	กะดึก 6 วัน
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	16:14:25	133	53	0:03:29	0:04:16	0:00:00	0:00:28	0:00:00	0:00:28	-	-
28	ชนกานต์ ทาทอง	40:20:00	120	19	0:02:36	0:03:25	0:00:00	0:00:56	0:13:12	0:14:08	-	กะดึก 5 วัน
29	ศุภณัฐวิเวก	16:15:47	115	46	0:03:28	0:04:17	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	-
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	15:43:17	111	46	0:03:47	0:04:31	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	-
	รวม	838:16:25	4,250	34	0:03:12	0:04:08	0:19:38	0:16:32	1:52:38	2:28:48	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	60:59:22	0:00:00	0:00:00	3659	0	0.00	0	0.00
2	สุภาวดี เงินทองดี	14:59:37	0:00:00	0:00:00	900	0	0.00	0	0.00
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	18:13:53	0:00:00	0:00:00	1094	0	0.00	0	0.00
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	13:45:22	0:02:41	0:13:20	825	3	0.33	13	1.62
5	ศิริพร รุ่งมณี	20:00:19	0:00:00	0:15:54	1200	0	0.00	16	1.32
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	25:05:38	0:00:00	0:00:00	1506	0	0.00	0	0.00
7	ปวีศา เสือสกุล	11:56:10	0:00:00	0:00:00	716	0	0.00	0	0.00
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	21:02:34	0:03:32	0:00:00	1263	4	0.28	0	0.00
9	สุนารี ต่อเพ็ง	26:25:57	0:00:00	0:03:40	1586	0	0.00	4	0.23
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี่	38:09:28	0:00:00	0:01:21	2289	0	0.00	1	0.06
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	17:28:55	0:00:00	0:00:00	1049	0	0.00	0	0.00
12	ณัฐนิชา นาดอน	14:44:16	0:00:00	0:00:00	884	0	0.00	0	0.00
13	ศศิญา พิธรรมานูวัตร	28:37:22	0:00:00	0:00:00	1717	0	0.00	0	0.00
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	42:46:41	0:00:00	0:00:00	2567	0	0.00	0	0.00
15	จุฬามณี พรหมรังษี	15:53:34	0:02:25	0:05:59	954	2	0.25	6	0.63

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	18:38:30	0:00:00	0:00:00	1119	0	0.00	0	0.00
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	17:05:19	0:00:00	0:00:48	1025	0	0.00	1	0.08
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	61:42:05	0:04:17	0:30:22	3702	4	0.12	30	0.82
19	ณิชนิตา เจริญสุข	-	-	-	-	-	-	-	-
20	สุภาพร กำลังคลี	41:44:28	0:00:00	0:00:00	2504	0	0.00	0	0.00
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	16:26:06	0:00:00	0:00:00	986	0	0.00	0	0.00
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	39:33:28	0:00:00	0:00:00	2373	0	0.00	0	0.00
23	สุรางคนา พนานิกิตร	39:24:56	0:06:43	0:10:28	2365	7	0.28	10	0.44
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	52:21:46	0:00:00	0:00:00	3142	0	0.00	0	0.00
25	ทาริกา ไสภาค	23:03:53	0:00:00	0:08:38	1384	0	0.00	9	0.62
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	40:29:12	0:00:00	0:08:56	2429	0	0.00	9	0.37
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	16:14:25	0:00:00	0:00:00	974	0	0.00	0	0.00
28	ชนกานต์ ทาทอง	40:20:00	0:00:00	0:13:12	2420	0	0.00	13	0.55
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	16:15:47	0:00:00	0:00:00	976	0	0.00	0	0.00
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	15:43:17	0:00:00	0:00:00	943	0	0.00	0	0.00
	รวม	838:16:25	0:19:38	1:52:38	50296	20	0.04	113	0.22

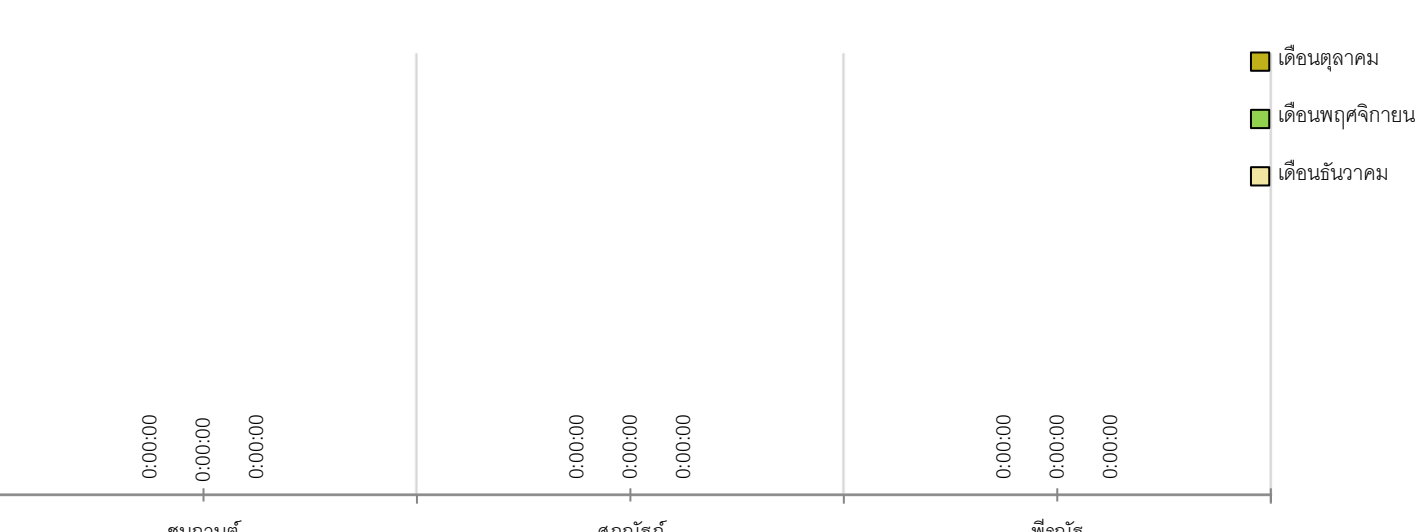
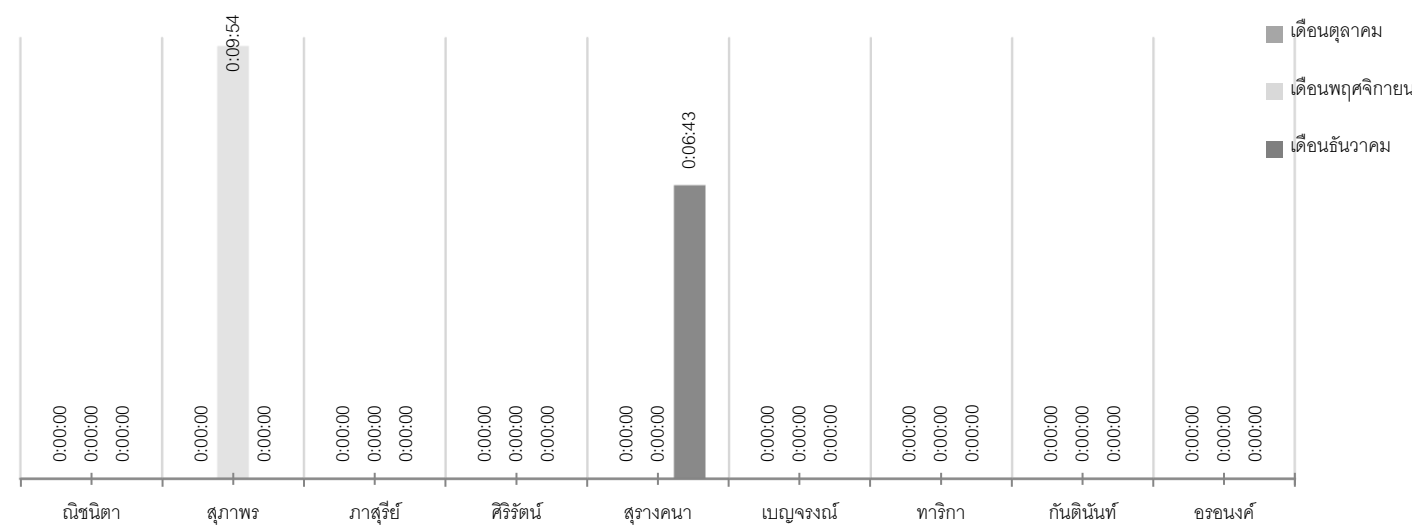
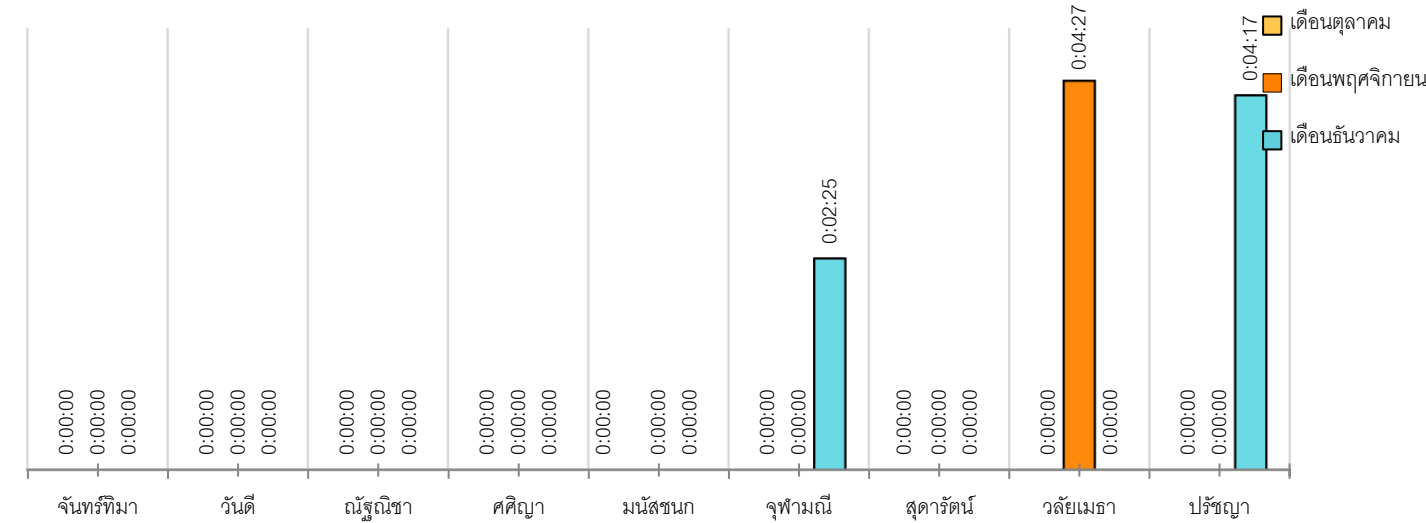
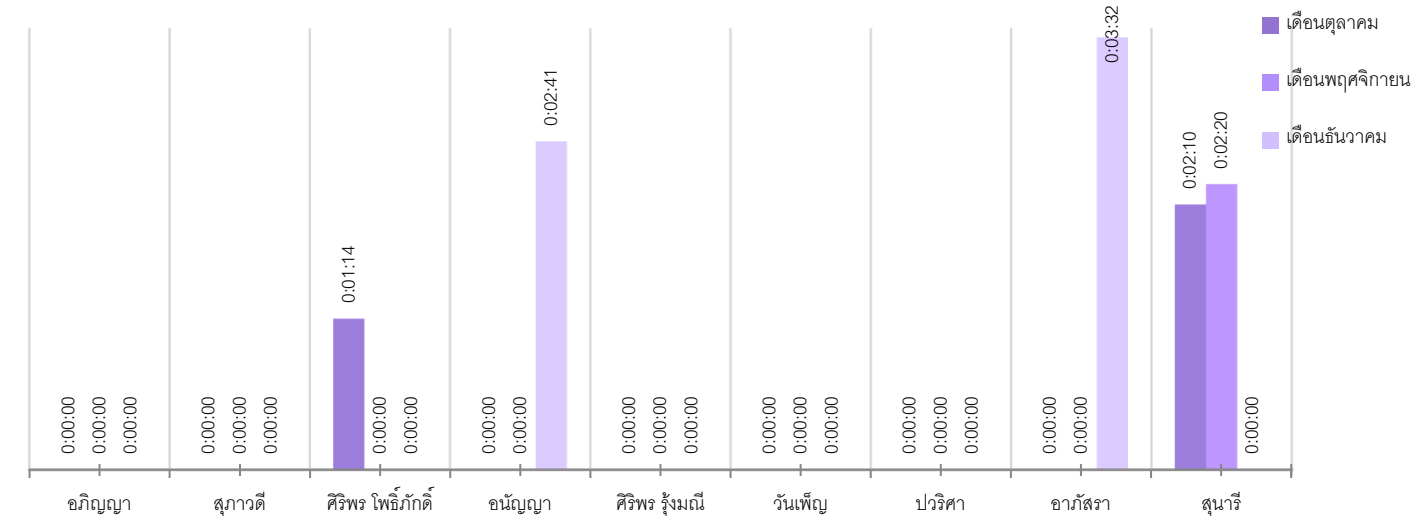
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
1	อภิญญา ชูเข้ม	211:16:30	0:00:00	12677	0	0.00
2	สุภาวดี เงินทองดี	163:30:27	0:00:00	9810	0	0.00
3	ศิริพร โพธิ์ภักดี	169:04:53	0:00:00	10145	0	0.00
4	อนัญญา บ่อมพยัคฆ์	145:28:57	0:13:20	8729	13	0.15
5	ศิริพร รุ่งมณี	178:50:16	0:15:54	10730	16	0.15
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	164:39:00	0:00:00	9879	0	0.00
7	ปวีรีศา เสือสกุล	139:01:50	0:00:00	8342	0	0.00
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	164:12:16	0:00:00	9852	0	0.00
9	สุนารี ต่อเพ็ง	227:09:17	0:03:40	13629	4	0.03
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี	143:13:21	0:01:21	8593	1	0.02
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	128:42:50	0:00:00	7723	0	0.00
12	ณัฐนิชา นาดอน	159:01:20	0:00:00	9541	0	0.00
13	ศศิญา พิธรรมมานุวัตร	145:49:19	0:00:00	8749	0	0.00
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	155:58:28	0:00:00	9358	0	0.00
15	จุฬามณี พรหมรังษี	177:01:49	0:05:59	10622	6	0.06

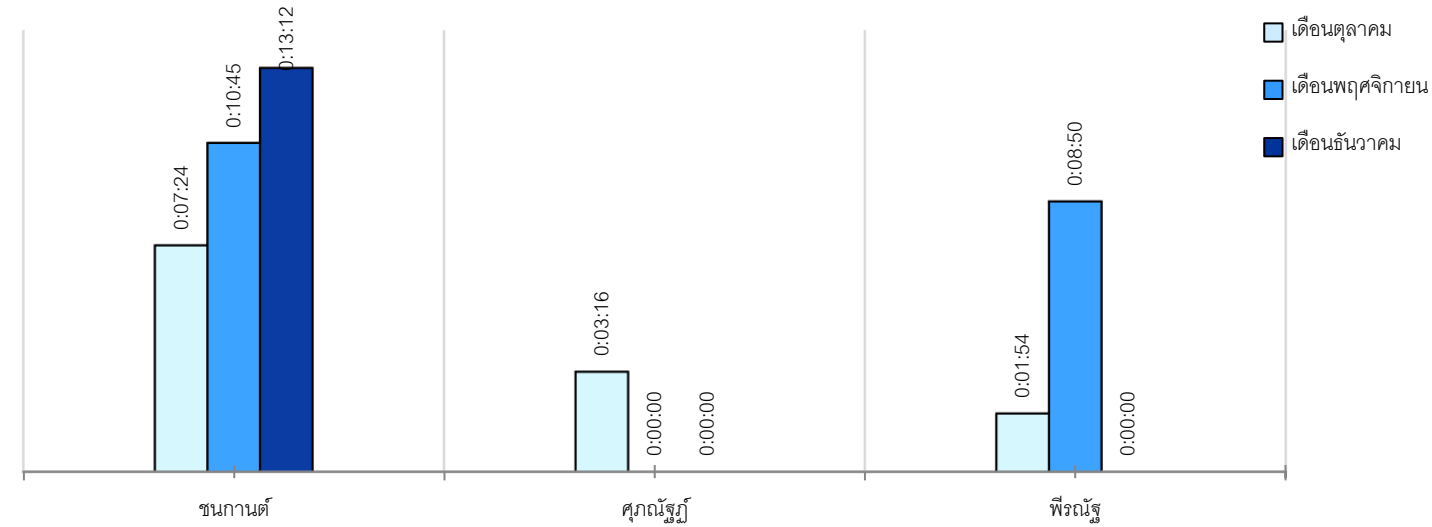
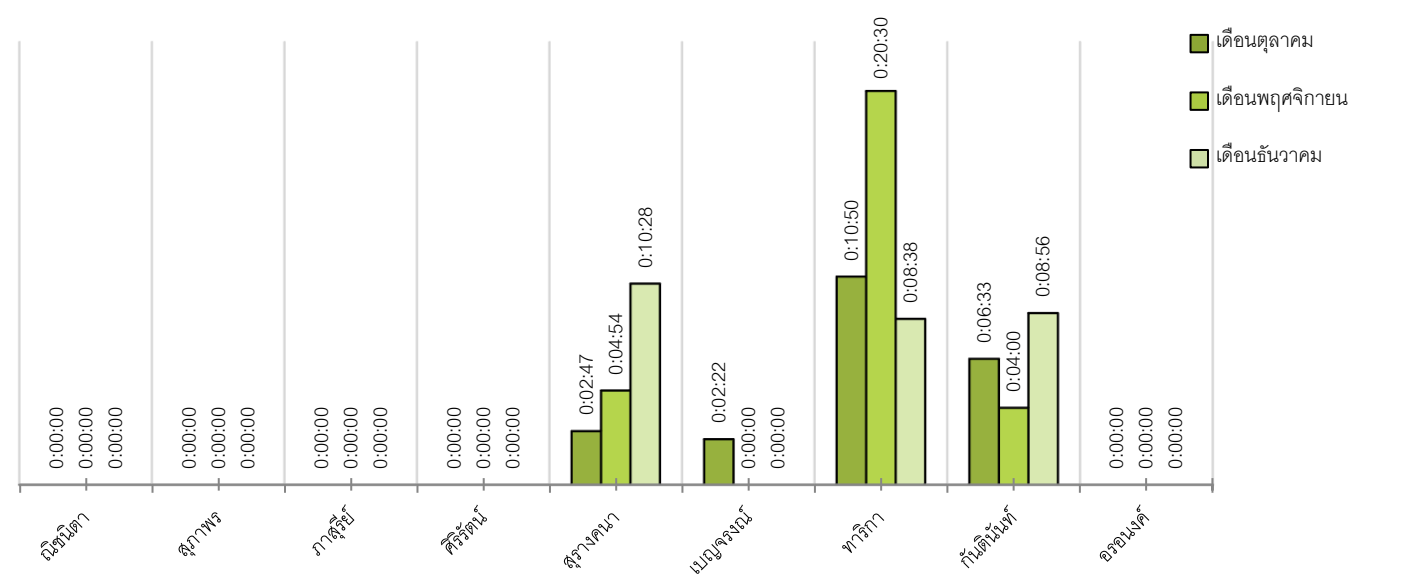
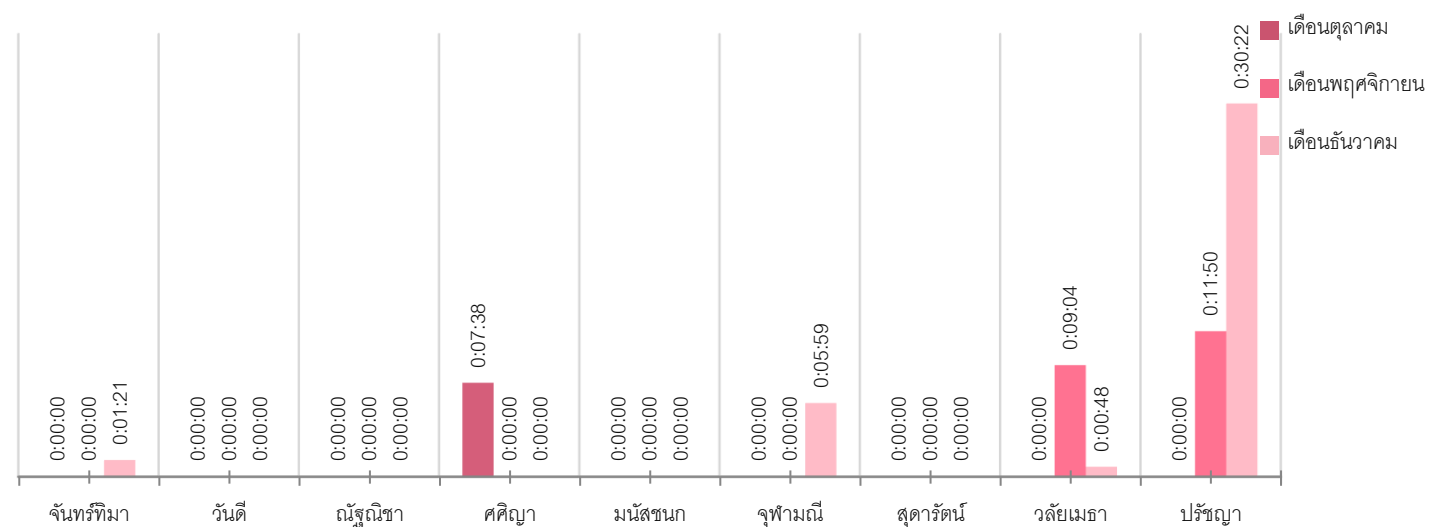
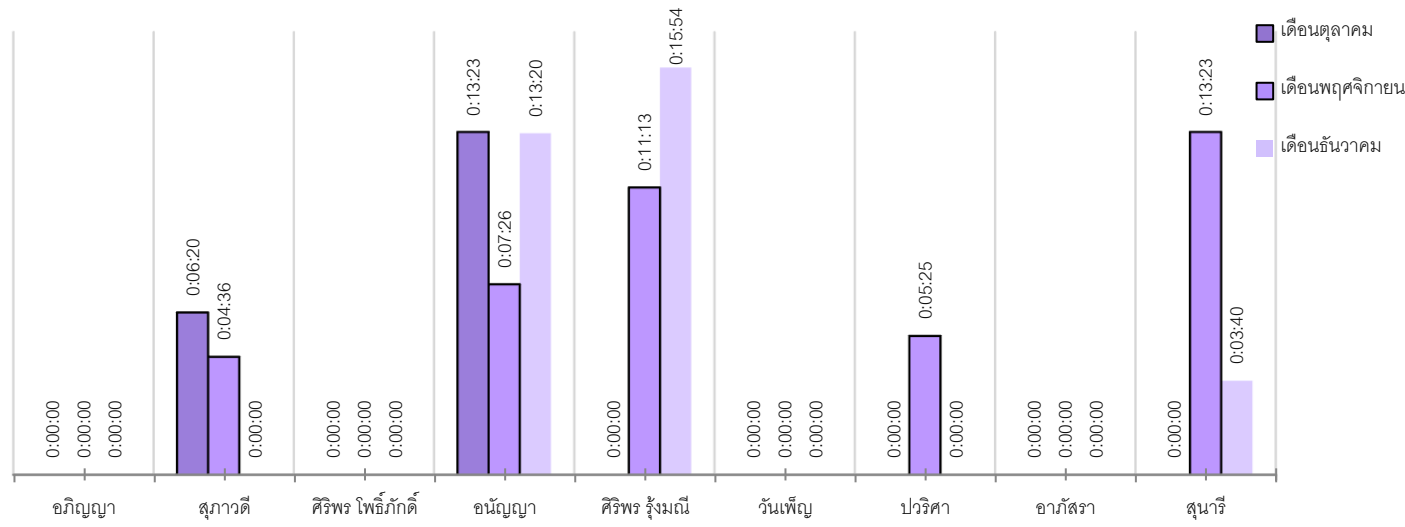
ภาพรวม **Not Restroom** รวม Inbound & Outbound

ลำดับ	Agent Name	Logon Duration	Restroom	Logon Duration (นาที)	Restroom (นาที)	Restroom (คิดเป็น%)
16	สุदारัตน์ สว่างแจ้ง	172:05:46	0:00:00	10326	0	0.00
17	วลัยเมธา ศุภราชกุล	178:36:41	0:00:48	10717	1	0.01
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	157:19:09	0:30:22	9439	30	0.32
19	ณิชนิตา เจริญสุข	154:40:50	0:00:00	9281	0	0.00
20	สุภาพร กำลังคลี	175:56:29	0:00:00	10556	0	0.00
21	ภาสุรีย์ คล้ายพ้อคำ	174:21:11	0:00:00	10461	0	0.00
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	161:11:35	0:00:00	9672	0	0.00
23	สุรางคณา พนานิกิตร	232:50:49	0:10:28	13971	10	0.07
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	149:43:56	0:00:00	8984	0	0.00
25	ทาริกา ไสภาค	195:19:01	0:08:38	11719	9	0.07
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	182:02:53	0:08:56	10923	9	0.08
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	182:16:21	0:00:00	10936	0	0.00
28	ชนกานต์ ทาทอง	188:25:23	0:13:12	11305	13	0.12
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	152:49:54	0:00:00	9170	0	0.00
30	พีรณัฐ ยิมสนิท	144:06:58	0:00:00	8647	0	0.00
	รวม	5074:47:29	1:52:38	304487	113	0.04

กราฟ Not Metting Skill Inbound



กราฟ **Not Restroom Skill Inbound & Outbound**



ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

1 - 31 ธ.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	559	431	990	167	145	312	108	255	363	360	611	971	152 ชม.ม	-
2	รัฐชัย ทองรังษี	316	281	597	308	61	369	229	245	474	465	420	885	146 ชม.ม	-
3	นันทกานต์ และจันทร์	118	104	222	150	143	293	85	69	154	338	231	569	152 ชม.ม	-
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	666	719	1385	201	245	446	468	433	901	418	291	709	160 ชม.ม	-
5	อมรรัตน์ สืบแสง	401	351	752	246	161	407	125	31	156	609	337	946	160 ชม.ม	-
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	541	489	1030	165	66	231	448	54	502	590	316	906	151 ชม.ม	-
Total		2601	2375	4976	1237	821	2058	1463	1087	2550	2780	2206	4986	921 ชม.ม	

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ทำงานไม่เกิน		ทำงานไม่เกินรวม	ทำงานเกิน (20น.)		ทำงานเกินรวม (20น.)	Recheck ไม่เกิน		Recheckไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ชม.ม.)		Recheck เกิน รวม (24ชม.ม.)
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	559	431	990	0	0	0	337	581	918	23	30	53
2	รัฐชัย ทองรังษี	315	265	580	1	16	17	406	395	801	59	25	84
3	นันทกานต์ และจันทร์	116	104	220	2	0	2	323	203	526	15	28	43
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	661	719	1380	5	0	5	388	257	645	30	34	64
5	อมรรัตน์ สืบแสง	401	351	752	0	0	0	586	305	891	23	32	55
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	540	489	1029	1	0	1	571	283	854	19	33	52

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การทำงาน สำเร็จ		% การติดตามงานที่		% การRecheckสำเร็จ	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	100.00		31.52		94.54	
2	รัฐชัย ทองรังษี	97.15		61.81		90.51	
3	นันทกานต์ และจันทร์	99.10		131.98		92.44	
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	99.64		32.20		90.97	
5	อมรรัตน์ สืบแสง	100.00		54.12		94.19	
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	99.90		22.43		94.26	

เหตุเสีย Internet ชัดช่วงวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
03-12-67	9.45	10.30	เวลา 09.45 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตพื้นที่ ภก.1 และ ภน.1 ภาคเหนือตอนล่าง และ ภาคกลางตอนบน ผลกระทบ 8 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก , นครสวรรค์ , เพชรบูรณ์ , ชัยนาท , พิจิตร , กำแพงเพชร , ตาก และ อุทัยธานี หน่วยงานมีสายรอ 70-80 สาย / ประสานงาน Bras 025755191 กด 2 จนท.คุณกฤษณะ แจ้งว่า ไฟฟ้าดับที่ชุมสาย อยู่ในระหว่างดำเนินการแก้ไข / ประสานงาน Bras 025755191 กด 2 จนท.คุณกฤษณะ แจ้งว่า ระบบไฟฟ้าที่ชุมสาย Up เป็นปกติ ลูกค้ากลับมาได้ IP Online เวลา 09.57 น. หน่วยงานยังคงมีสายรอประมาณ 5- 10 สาย มีลูกค้าบางส่วนติดต่อเข้ามาแจ้งเสีย แนะนำลูกค้าปิด - เปิด ถึงจะกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ หน่วยงานกลับมาวางได้ตามปกติตั้งแต่เวลา 10.30 น.
	10.55	11.50	เวลา 10.55 น. มีสายรอ 5 - 10 สาย ตรวจสอบที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ภาคภาคเหนือตอนล่าง และภาคกลางตอนบน อาการ เปิดหน้า Web ไม่ได้ ประสานงาน Bras 025755191 กด 2 จนท.คุณกฤษณะแจ้ง ชุมสายไฟฟ้าดับครั้งที่ 2 ปัจจุบันจนท. ได้มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว หน่วยงานไม่มีสายรอเวลา 11.50 น.
5-12-67	1.00	2.30	เวลา 01.00 มีเลขหมายนครหลวง ที่ขึ้นต้นด้วย 25 และ 23 เข้ามาผิดปกติ สายรอประสาน 140-150 สาย อาการอินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ประสานงานBRAS 025755191 คุณ ชนารีย์ แจ้ง พื้นที่ที่มีการตัดถ่ายอุปกรณ์ ในเขตพื้นที่ พระโขนง หลักสี่ บางเขน ดอนเมือง ลาดกระบัง ปทุมธานี นนทบุรี ตั้งแต่ เวลา 00.00-03.00น .เวลา 02.40 ระบบทยอยคืนดี ไม่มีสายรอ
7-12-67	21.15		วันที่ 7/12/64 ตั้งแต่เวลา 13.45 น. IDC ไฟดับส่งผลให้เกิดเหตุเสียทั่วประเทศ หน่วยงานระบบ Workspace หลุด ทดลอง Login ใหม่แล้วไม่สามารถเข้าระบบได้ ทดสอบโทรเข้า 1177, 1888 ไม่ตัดเข้าระบบ IVR ทาง Call Center ไม่สามารถรับสายหรือโทรออกหาลูกค้าได้ เริ่ม รับสายได้เวลาประมาณ 21.15 น. หน่วยงานมีสายรอ เจ้าหน้าที่คุณบงกช IPTV 092-8829696 แจ้งว่า IPTV เกิดเหตุขัดข้อง ตั้งแต่เวลา 13.45 น. ลูกค้าจะรับชมไม่ได้ อยู่ระหว่าง จนท. Confic Server หน่วยงานสายไม่รอ วันที่ 8/12/2567 เวลาประมาณ 1.45 น.
8-12-67	6.00	12.20	วันที่ 8/12/67 ตั้งแต่เวลา 06.00 น. มีสายรอ 30-40 สาย ตรวจสอบที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาแจ้งเสียส่วนมากจะเป็น IPTV ใช้งานไม่ได้ และหน่วยงานไม่สามารถโอนสายไปจนท.IPTV ได้ เบื้องต้นให้พนักงาน แจ้งผู้ใช้งานเปลี่ยนช่วงเวลา หรือ ให้ติดต่อ Callcenter 025001111 โดยตรง / เวลา 10.23 น. ประสานงาน จนท. IPTV (คุณ บงกช 092-8829696) แจ้งระบบ เริ่มทยอยคืนดี แต่ยังไม่ครบ 100% บางช่องยังไม่สามารถใช้งานได้ ยังอยู่ระหว่างเร่งดำเนินการแก้ไข / ตั้งแต่ 12.20 - ปัจจุบัน ไม่มีสายรอ ประสานงาน จนท. IPTV (คุณ บงกช 092-8829696) แจ้งระบบ เริ่มทยอยคืนดี แต่ยังไม่ครบ 100% เหลือประมาณ 10 ช่องยังไม่สามารถใช้งานได้ ยังอยู่ระหว่างเร่งดำเนินการแก้ไข
	17.00	22.45	วันที่ 8/12/67 เวลาประมาณ 17.00 น. จนท. IPTV (คุณ บงกช 092-8829696) ติดต่อเข้ามา แจ้งระบบ IPTV กลับมาขัดข้องอีกครั้ง เป็นอาการเดิม จากเหตุระบบไฟฟ้าขัดข้อง ทำให้ปัจจุบันอุปกรณ์ได้รับความเสียหาย ยังอยู่ระหว่างดำเนินการแก้ไขย้าย Server สัญญาณจึงยังไม่เสถียร บางช่องยังไม่สามารถใช้งานได้ หน่วยงานสายไม่รอ เวลาประมาณ 22.45 น.

เหตุเสีย Internet ชัดช่องวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2567

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
9-12-67	7.45	14.45	วันที่ 9/12/67 เวลาประมาณ 7.45 ประสานงาน จนท. IPTV (คุณ บงกช 092-8829696) แจ้งว่าปัจจุบันลูกค้าสามารถรับชมได้แล้ว แต่ยังคงเหลือเพียงไม่กี่ช่อง กำลังดำเนินการ Config Server อุปกรณ์ คุณบงกชแจ้งหากมีความคืบหน้าจะแจ้งให้ทราบอีกครั้ง หน่วยงานสายไม่รอประมาณ 14.45 น.
	17.00	19.00	ตั้งแต่วันที่ 17.00 น. หน่วยงานมีสายรอประมาณ 10-15 สาย ลูกค้าส่วนใหญ่ติดต่อเข้ามาแจ้งขัดข้อง IPTV ใช้งานไม่ได้ จนท. IPTV (คุณ บงกช 092-8829696) ติดต่อแจ้ง IPTV มีการทดสอบระบบที่ทำการ Config อุปกรณ์ จึงทำให้เกิดเหตุขัดข้องไม่สามารถรับชม IPTV ได้ชั่วคราว หน้าจอผู้ใช้งานจะขึ้นว่าระบบสัญญาณล้มเหลว เหลืออีกประมาณ 10 ช่องที่ยังใช้งานไม่ได้ ระบบยังไม่เสถียรสัญญาณภาพยังไม่ชัดเจน หน่วยงานสายไม่รอเวลาประมาณ 19.00 น.
10-12-67	17.00	18.30	เวลาประมาณ 17.00 น. ประสานงานจนท. IPTV (คุณ บงกช 092-8829696) สอบถามการดำเนินการแก้ไข IPTV เพิ่มเติม จนท.แจ้งว่า ปัจจุบันสัญญาณทยอยคืนดีแต่ยังไม่ 100% เหลืออีกประมาณ 8 ช่องที่ยังใช้งานไม่ได้ ระบบยังไม่เสถียรสัญญาณภาพยังไม่ชัดเจน หากลูกค้าแจ้ง IPTV ขัดข้องใช้งานไม่ได้ หน่วยงานสายไม่รอเวลาประมาณ 18.30 น.
13-12-67	22.40	23.00	เวลา 22.40 น. หน่วยงานมีสายรอประมาณ 1-5 สาย ประสานงาน Bras 025755191 เจ้าหน้าที่คุณธนริย์ แจ้งมีการตัดต่อย้ายแนว OFC บริเวณสำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ - หลักสี่ จะกระทบกับผู้ที่ใช้งาน โชนคอนเมือง บางเขน ลาดกระบัง พระโขนง ปทุมธานี นนทบุรี ภาษีเจริญ ดำเนินการตัดต่อตั้งแต่เวลา 22.00-05.00 น. ปัจจุบันเวลา 23.00 น. หน่วยงานไม่มีสายรอ
20-12-67	21.30	23.50	เวลา 21.30 น. ปัจจุบันมีลูกค้าบริเวณ พื้นที่ ประเวศ อ่อนนุช แจ้งเสียเข้ามาจำนวนหนึ่ง อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ ปัจจุบันหน่วยงานมีสายรอ ประมาณ 10-15 สาย ประสานงาน NMS ลกน.2 02-3738033 คุณ ประเสริฐศักดิ์ แจ้ง PWTN04_1,PWTN04_2,เฉลิมพระเกียรติ CAB 001 DOWN ปัจจุบัน วนบ.อยู่ระหว่างดำเนินการตรวจสอบ ยังไม่ทราบสาเหตุ หากมีความคืบหน้าจะรายงานให้รับทราบอีกครั้ง เวลา 23.50น.ประสานงาน NMS 02-3738033 คุณ ประเสริฐศักดิ์ เจ้าหน้าที่แจ้งเคเบิล โคนขโมยลักตัดสาย คาดว่าคืนนี้จะยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ปัจจุบันหน่วยงานวางสายได้ ไม่มีสายรอ
23-12-67	18.40	20.00	เวลาประมาณ 18.40 น. มีหมายเลขอินเทอร์เน็ตพื้นที่ ภก.1 จ.สระบุรี เข้ามาจำนวนหนึ่ง ประสานงาน NMS ลกภ.1 (035256011) จนท.คุณรัตนาพร แจ้งว่า จ.สระบุรี (MKH-APE1) DOWN อยู่ในระหว่างประสานงานพื้นที่ ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข / ประสานงาน NMS ลกภ.1 (035256011) จนท.คุณชัยรัตน์ แจ้งว่า จ.สระบุรี (MKH-APE1) DOWN เนื่องจากระบบไฟขัดข้อง / จ.สระบุรี (MKH-APE1) UP จนท.ดำเนินการแก้ไขระบบไฟเรียบร้อยแล้ว หน่วยงานไม่มีสายรอเวลาประมาณ 20.00น.
24-12-67	15.30	16.15	เวลาประมาณ 15.30 น. มีหมายเลข ip phone พื้นที่ นครหลวง 1 เข้ามาจำนวนมาก หน่วยงานมีสายรอ 30-35 สาย ประสานงาน Softswitch 021507908 คุณจิตติกร noc คศพ. แจ้งว่า ปัจจุบัน อุปกรณ์ชุมสาย หลักสี่ 220k huawei ขัดข้อง / ประสานงาน Softswitch คุณจิตติกร noc คศพ. (021507908) แจ้งว่าอุปกรณ์ชุมสาย หลักสี่ 220k huawei (Swicth firewall ขัดข้อง) ปัจจุบันวงจร UP แล้ว ช่วงเวลาประมาณ 16:15 น. แนะนำลูกค้าทดสอบการใช้งาน