

Presentation

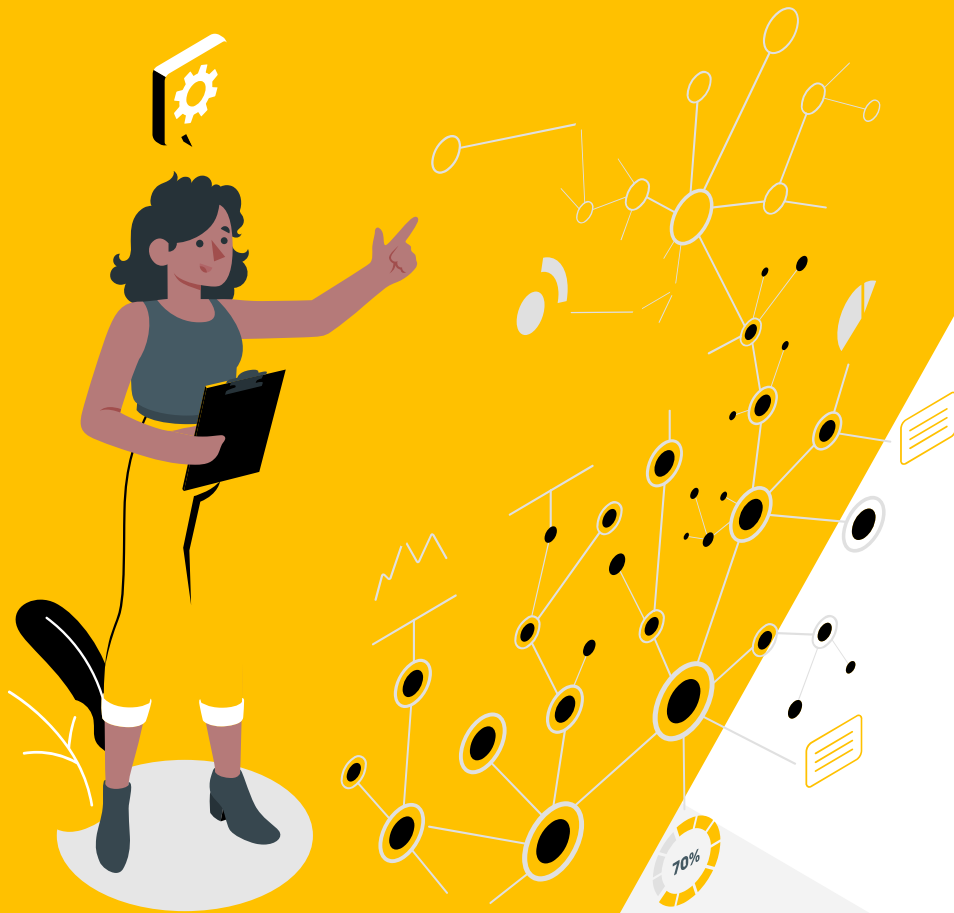
Skill Help desk

(1177 Call Center)

วันที่ 13-19 มกราคม 2568



Under Sup.เดโช



Team Help Desk



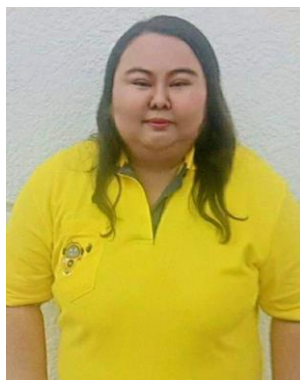
Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



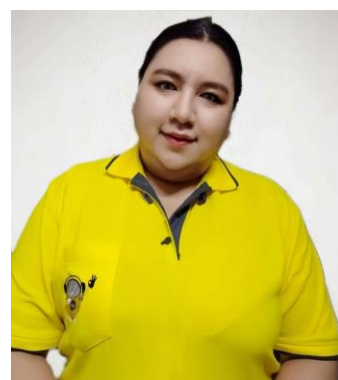
อภิญา ชูเข้ม



สุภาวดี เงินทองดี



ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



อากัสรา ทิมมณีฉาย



มนัสชนก แพร์สำราญ



สุดารัตน์ สว่างแจ่ม



ณัฐนิชา นาดอน



จุฬามณี พรมรังษี



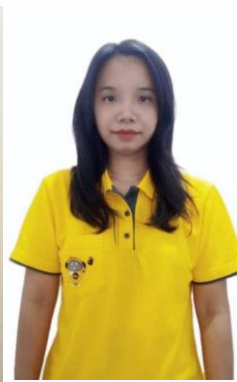
ศิริพร รุ่งมณี



วันเพ็ญ ส่งเสียง



ปวีศา เสือสกุล



สุนารี ต่อเพ็ง



กิตติศักดิ์ ปาณินท์



จันทร์ทิมา กำลั้งคลี



วันดี กาญจนวัฒน์กิจ



ศศิญา พิธรรมานวัตร



วลัยเมธา ศุภรัชกุล



ปรัชญา แยมโคกสูง

Team Help Desk



Ch. วิริยะ เจริญศิริ



พีรณัฐ ยิ้มสนิท



Ch.อัศกรร กาญจนานันท์

Team Dispatcher (DP)



ณิชนิตา เจริญสุข



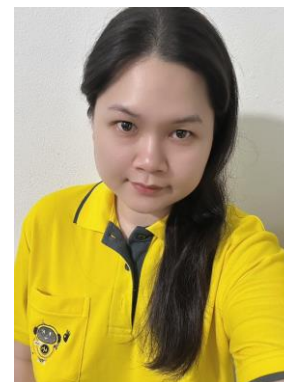
กันตินันท์ สุขบำรุง



ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ



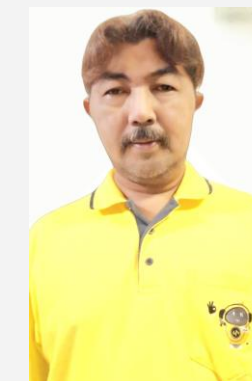
ทาริกา ไสภาค



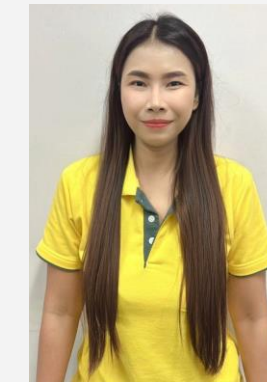
ชนกานต์ ทาทอง



รัชนิ ผลมาตย์



รัฐชัย ทองรังษี



จันทิมา ตัดถุยาวัตร



สุรางคนา พนานิกิตร



เบญจรงค์ สิทธิชัย



สุภาพร กำลังคลี่



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ อรอนงค์ เข็นประโคน



ศุภณัฐภูมิ วิเวก



นันทกานต์ แจจะจันทร์



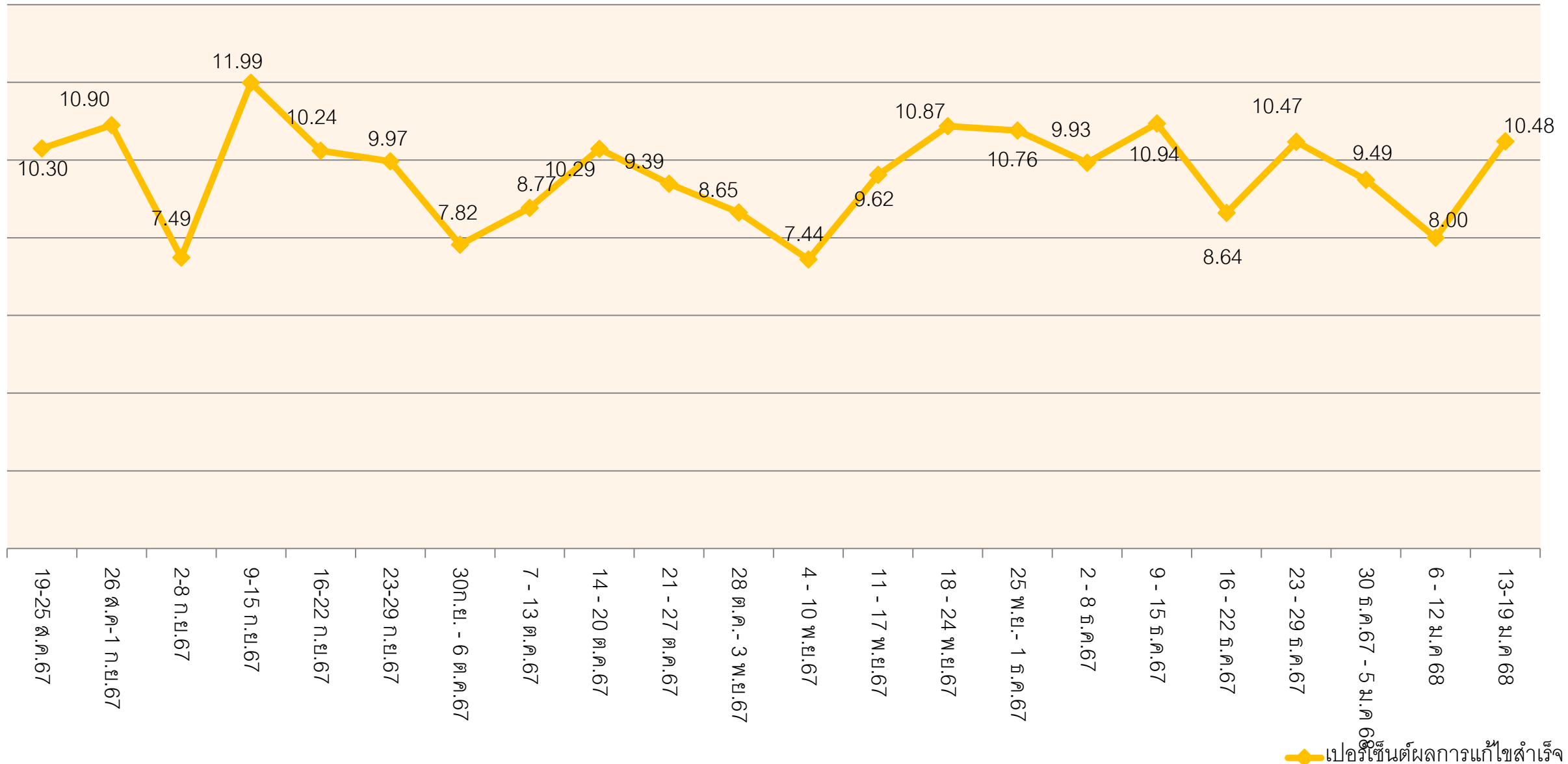
อมรรัตน์ สีบแสง



วาสนา ทรัพย์อำรงค์

กราฟเปอร์เซ็นต์ผลการแก้ไขสำเร็จผ่าน Website และ Easy Life กองงาน 1177 งามวงศ์วานรายสัปดาห์ วันที่ 13-19 มกราคม 2568

เปอร์เซ็นต์ผลการแก้ไขสำเร็จ



ยอดแก้ไข Outbound

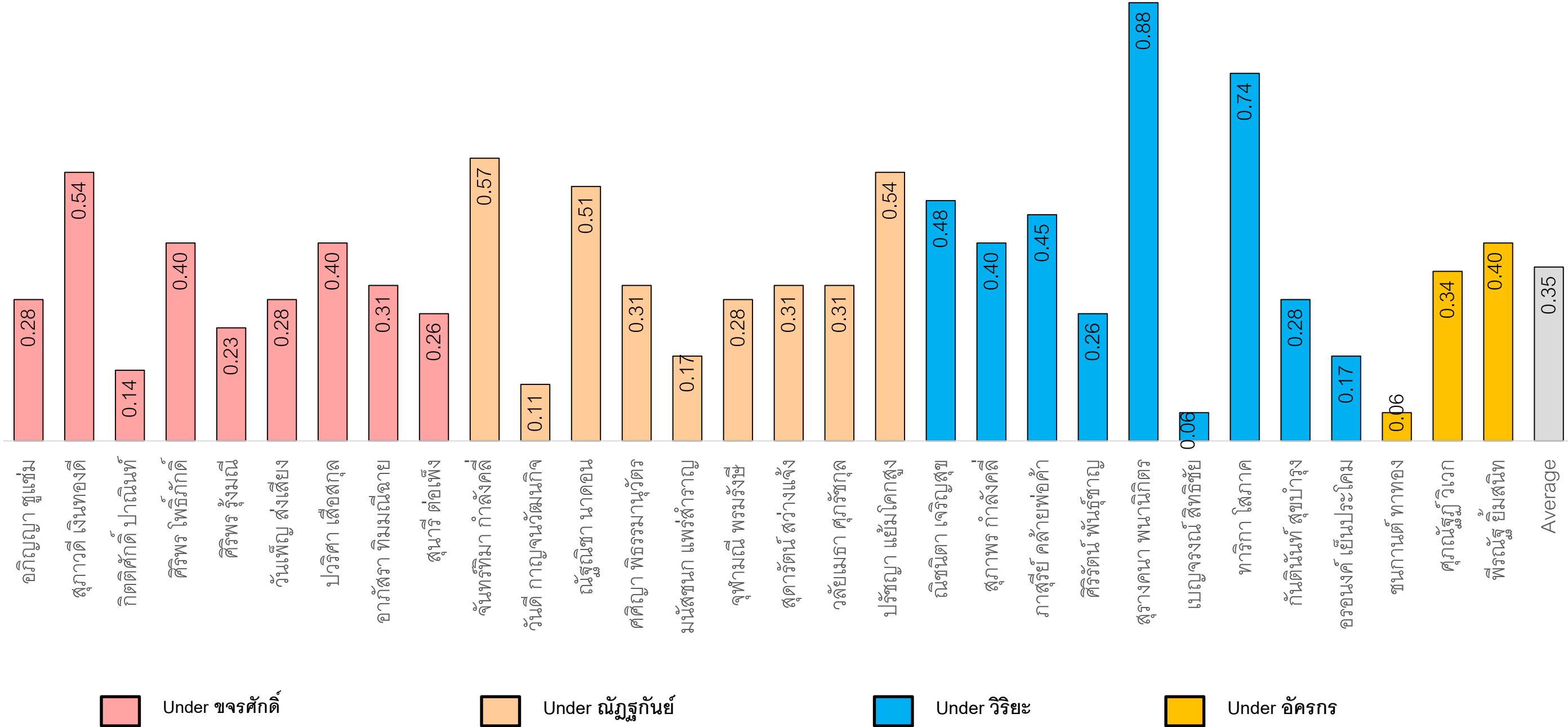
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
1	อภิญา ชูเข้ม	133	10	15	0	1	4	94	8	1	11	7.52	0.28
2	สุภาวดี เงินทองดี	146	19	16	13	1	1	64	22	10	1	13.01	0.54
3	กิตติศักดิ์ ปาณินท์	43	5	9	3	1	1	19	3	2	1	11.63	0.14
4	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	97	14	7	11	0	4	38	21	2	16	14.43	0.40
5	ศิริพร รุ่งมณี	169	8	19	17	0	1	96	26	2	0	4.73	0.23
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	163	10	14	25	0	5	84	23	2	0	6.13	0.28
7	ปวีรศา เสือสกุล	165	14	16	22	1	2	78	24	8	9	8.48	0.40
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	111	11	8	15	0	2	55	18	2	0	9.91	0.31
9	สุนารี ต่อเพ็ง	97	9	5	11	0	0	53	13	6	4	9.28	0.26
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	215	20	17	7	1	1	113	24	32	0	9.30	0.57
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	85	4	6	12	1	1	34	20	7	0	4.71	0.11
12	ณัฐณิชา นาดอน	162	18	17	16	1	7	69	14	20	0	11.11	0.51
13	ศศิญา พิธรรมมานุวัตร	67	11	7	6	0	2	29	11	1	1	16.42	0.31
14	มนัสชนก แพร่สำราญ	47	6	7	4	0	1	22	7	0	75	12.77	0.17
15	จุฬามณี พรหมรังษี	40	10	5	1	0	2	16	5	1	34	25.00	0.28

ยอดแก้ไข Outbound

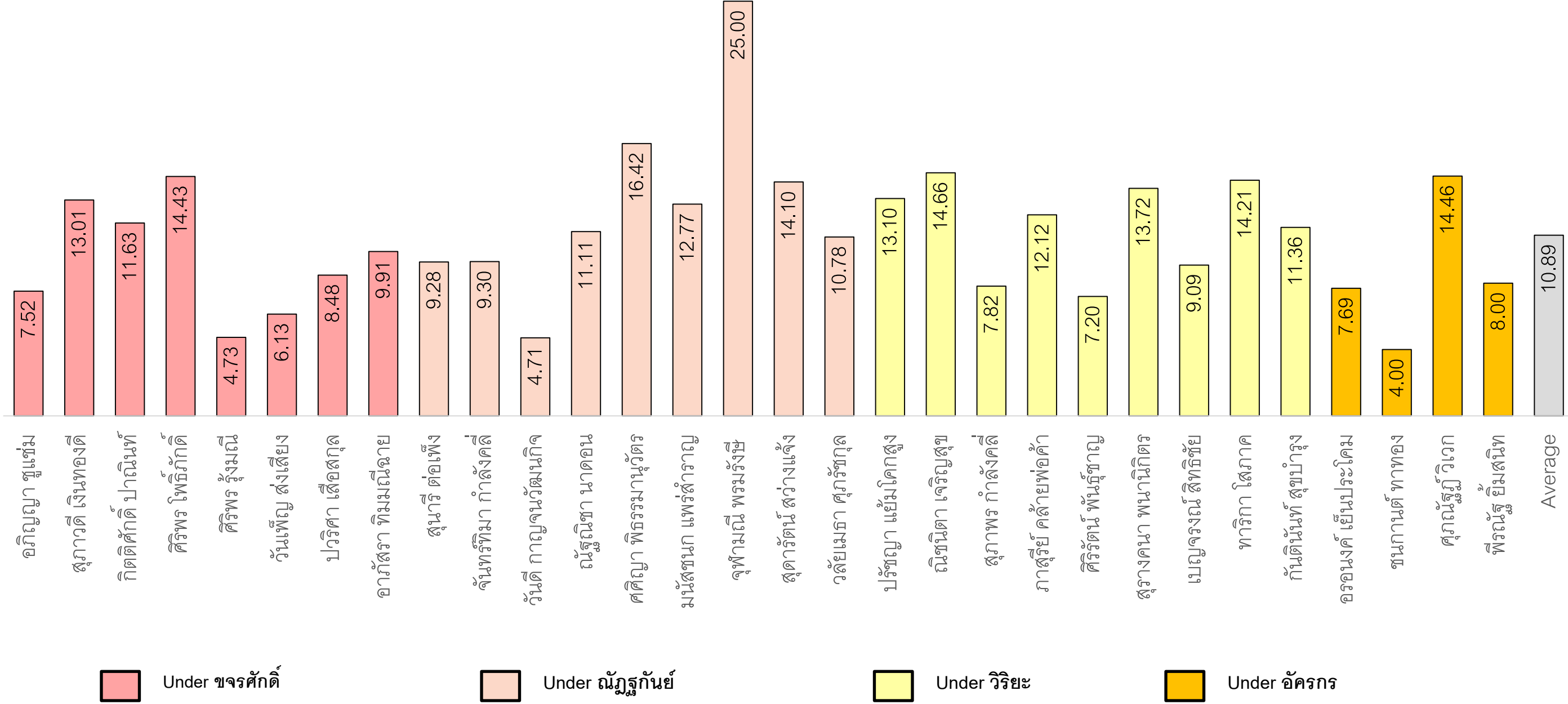
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	78	11	5	17	1	4	27	9	4	3	14.10	0.31
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	102	11	8	16	2	1	52	11	1	0	10.78	0.31
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	145	19	7	0	5	3	75	23	13	3	13.10	0.54
19	ณิชนิตา เจริญสุข	116	17	6	18	0	2	52	13	8	10	14.66	0.48
20	สุภาพร กำลังคลี	179	14	18	34	3	6	77	18	9	15	7.82	0.40
21	ภาสุรีย์ คล้ายพอกค้า	132	16	6	21	1	2	64	10	12	0	12.12	0.45
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	125	9	20	7	0	3	71	14	1	0	7.20	0.26
23	สุรางคนา พนานิภิตร	226	31	24	35	2	5	85	26	18	42	13.72	0.88
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	22	2	2	3	0	0	12	3	0	31	9.09	0.06
25	ทาริกา ไสภาค	183	26	22	0	0	6	106	22	1	10	14.21	0.74
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	88	10	7	13	0	1	41	13	3	2	11.36	0.28
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	78	6	8	2	2	0	45	10	5	53	7.69	0.17
28	ชนกานต์ ทาทอง	50	2	9	0	2	1	26	10	0	33	4.00	0.06
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	83	12	9	11	1	2	35	12	1	0	14.46	0.34
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	175	14	17	23	4	4	76	27	10	0	8.00	0.40
รวม		3522	369	336	363	30	74	1708	460	182	354	10.89	0.35

จำนวนหมายเลขจากการจ่ายงาน 3,522 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 10.48%
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 3,561 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 10.36%

กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Team)



กราฟเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล)



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	37:02:57	272	48	74.07	0:00:00	0:01:08	0:01:13	-	
2	สุภาวดี เงินทองดี	33:10:42	215	42	77.30	0:00:00	0:01:26	0:01:27	-	
3	กิตติศักดิ์ ปาณินท์	38:50:21	211	35	79.11	0:00:00	0:01:32	0:01:39	-	
4	ศิริพร ไพธิภักดิ์	22:35:53	182	52	82.00	0:00:00	0:00:58	0:00:59		
5	ศิริพร รุ่งมณี	35:56:14	193	35	80.99	0:00:00	0:01:09	0:01:13	-	
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	27:29:42	143	34	79.88	0:00:00	0:01:21	0:01:23	-	
7	ปวีรศา เสือสกุล	37:35:31	241	42	80.90	0:00:00	0:01:28	0:01:31	-	
8	อารักสา ทิมมณีฉาย	30:31:06	187	40	78.16	0:00:00	0:01:13	0:01:20	-	
9	สุนารี ต่อเพ็ง	26:03:56	174	41	77.20	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	
10	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	52:32:53	382	47	79.16	0:00:00	0:01:22	0:01:28	-	
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	24:39:05	215	57	83.54	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	
12	ณัฐนิชา นาดอน	33:40:49	165	32	81.38	0:00:00	0:02:26	0:02:30	-	
13	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	15:02:49	97	42	79.88	0:00:00	0:01:24	0:01:26	-	
14	มนัสชนก แพร่สำราญ	23:06:52	46	13	80.25	0:00:00	0:01:45	0:01:49	-	
15	จุฬามณี พรหมรังษี	21:08:58	43	13	78.58	0:00:00	0:01:17	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
16	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	16:06:16	88	36	82.14	0:00:00	0:01:02	0:01:07	-	
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	31:02:54	220	46	76.17	0:00:00	0:01:15	0:01:18	-	
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	34:40:33	195	37	77.32	0:00:00	0:01:43	0:01:45	-	
19	ณิชนิตา เจริญสุข	22:37:47	123	35	81.66	0:00:00	0:02:01	0:02:04	-	
20	สุภาพร กำลังคลี	35:21:36	211	39	80.54	0:00:00	0:01:54	0:02:04	-	
21	ภาสุรีย์ คคล้ายพอค้ำ	28:41:02	150	34	78.14	0:00:00	0:01:54	0:01:56	-	
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	40:50:31	245	39	82.16	0:00:00	0:01:22	0:01:24	-	
23	สุรางคณา พนานิกิตร	53:47:05	322	39	80.19	0:00:00	0:01:13	0:01:14	-	
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	24:36:05	30	8	82.75	0:00:00	0:01:42	0:01:46	-	
25	ทาริกา ไสภาค	42:00:15	232	36	76.91	0:00:00	0:01:44	0:01:48	-	
26	กันตินันท์ สุขบำรุง	23:53:16	143	39	77.45	0:00:00	0:01:09	0:01:11	-	
27	อรอนงค์ เข็นประโคน	31:13:34	84	17	80.63	0:00:00	0:01:56	0:01:56	-	
28	ชนกานต์ ทาทอง	23:27:12	44	12	80.31	0:00:00	0:01:54	0:01:59	-	
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	21:38:05	150	45	81.17	0:00:00	0:00:49	0:00:50	-	
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	45:19:28	288	41	82.00	0:02:45	0:01:25	0:01:31	-	
	รวม	934:43:27	5,291	36	79.73	0:02:45	0:01:28	0:01:32	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	2:12:02	14	14	0:03:44	0:04:30	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
2	สุภาวดี เงินทองดี	6:00:43	39	22	0:04:01	0:04:48	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	
3	กิตติศักดิ์ ปาณินท์	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
4	ศิริพร ไพธิภักดิ์	3:31:02	26	26	0:02:41	0:03:29	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
5	ศิริพร รุ่งมณี	5:46:17	46	46	0:02:33	0:03:21	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	
6	วันเพ็ญ ส่งเสียง	5:15:16	40	40	0:02:32	0:03:21	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	
7	ปวีรศา เสือสกุล	3:28:18	23	23	0:04:12	0:04:57	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	
8	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	2:07:28	19	19	0:02:11	0:03:01	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
9	สุนารี ต่อเพ็ง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
10	จันทร์ทิมา กำลังคลี่	13:50:33	98	46	0:02:54	0:04:19	0:00:00	0:00:32	0:00:00	0:00:32	-	
11	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	2:32:14	16	16	0:04:29	0:05:55	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	-	
12	ณัฐนิชา นาดอน	6:01:25	42	42	0:03:30	0:05:05	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-	
13	ศศิญา พิธรรมานวัตร	2:32:38	16	16	0:02:37	0:03:51	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	
14	มนัสชนก แพร์สำราญ	18:01:15	35	13	0:02:49	0:03:50	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	
15	จุฬามณี พรหมรังษี	19:32:34	40	13	0:03:02	0:04:08	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	

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	3:25:35	22	22	0:03:16	0:04:50	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	
17	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	2:24:46	20	20	0:02:40	0:03:59	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
18	ปรัชญา แยมโคกสูง	4:58:25	34	34	0:02:30	0:03:40	0:00:00	0:00:30	0:00:00	0:00:30	-	
19	ณิชนิตา เจริญสุข	7:05:44	40	37	0:03:43	0:04:31	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	
20	สุภาพร กำลั้งคลี่	10:26:38	68	42	0:03:26	0:04:14	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-	
21	ภาสุรีย์ คล้ายพอค้ำ	5:52:40	41	41	0:03:13	0:04:00	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	
22	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	2:29:14	18	18	0:03:42	0:04:30	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
23	สุรางคนา พนานิกิตร	11:26:54	76	43	0:02:59	0:03:46	0:00:00	0:00:08	0:02:12	0:02:20	-	
24	เบญจวรรณ สิทธิชัย	14:24:21	34	15	0:03:06	0:03:56	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14	-	
25	ทาริกา ไสภาค	10:05:52	72	46	0:03:20	0:04:08	0:00:00	0:00:29	0:02:10	0:02:39	-	
26	กัณตินันท์ สุขบำรุง	2:10:25	19	19	0:03:15	0:04:01	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
27	อรอนงค์ เย็นประโคน	19:30:10	50	17	0:03:43	0:04:32	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	
28	ชนกานต์ ทาทอง	16:53:15	32	12	0:03:09	0:03:57	0:00:00	0:00:23	0:00:00	0:00:23	-	
29	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	4:30:56	35	35	0:03:23	0:04:09	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	-	
30	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	2:32:55	16	16	0:03:39	0:04:27	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-	
	รวม	209:09:35	1,031	27	0:03:14	0:04:11	0:00:00	0:04:27	0:04:22	0:08:49	0	

ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

13 - 17 ม.ค 2568

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	110	63	173	46	28	74	19	57	76	46	141	187	40 ช.ม	-
2	รัฐชัย ทองรังษี	73	38	111	36	11	47	28	60	88	64	108	172	40 ช.ม	-
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	18	15	33	23	19	42	18	15	33	57	55	112	40 ช.ม	-
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	92	108	200	32	49	81	92	74	166	94	61	155	40 ช.ม	-
5	อมรรัตน์ สืบแสง	89	67	156	67	23	90	7	11	18	129	78	207	40 ช.ม	-
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	128	89	217	34	18	52	40	8	48	139	70	209	40 ช.ม	-
Total		510	380	890	238	148	386	204	225	429	529	513	1042	240 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	110	63	173	0	0	0	43	140	183	3	1	4
2	รัฐชัย ทองรังษี	73	38	111	0	0	0	60	94	154	4	14	18
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	18	15	33	0	0	0	55	50	105	2	5	7
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	92	108	200	0	0	0	90	61	151	4	0	4
5	อมรรัตน์ สืบแสง	89	67	156	0	0	0	126	70	196	3	8	11
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	127	89	216	1	0	1	138	68	206	1	2	3

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การทำงาน สำเร็จ	% การติดตามงานที่	% การRecheckสำเร็จ
1	รัชนี้ ผลมาตย์	100.00	42.77	97.86
2	รัฐชัย ทองรังษี	100.00	42.34	89.53
3	นันทกานต์ แจจะจันทร์	100.00	127.27	93.75
4	จันทิมา ดัดถุยาวัตร	100.00	40.50	97.42
5	อมรรัตน์ สืบแสง	100.00	57.69	94.69
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	99.54	23.96	98.56

เหตุเสีย Internet ชัดช่วงวันที่ 13-19 มกราคม 2568

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
			- ไม่มีเหตุเสีย