

Presentation

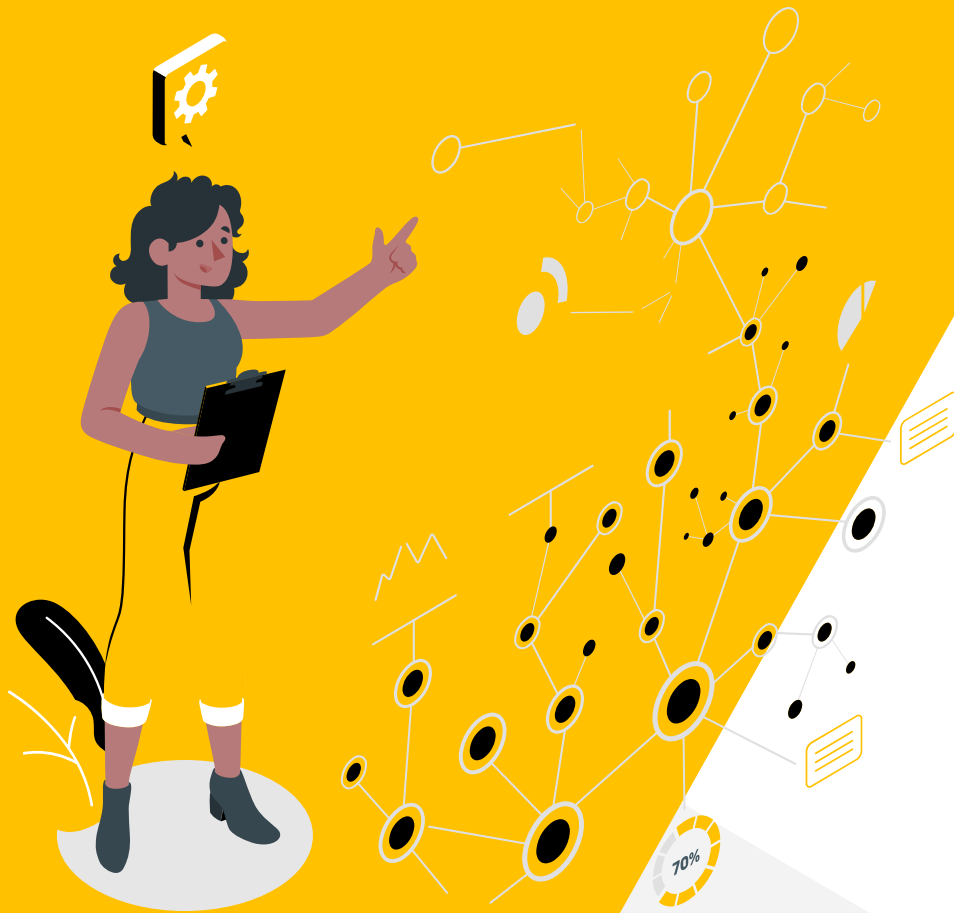
Skill Help desk

(1177 Call Center)

วันที่ 6 - 12 มกราคม 2568



Under Sup.เดโช



Team Help Desk



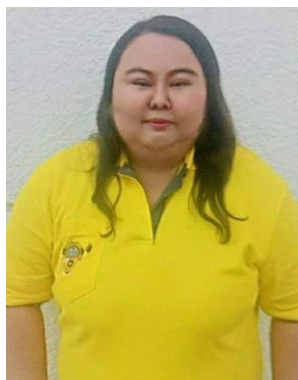
Ch.ขจรศักดิ์ คงบัน



Ch.ณัฐกัญญา บุญถม



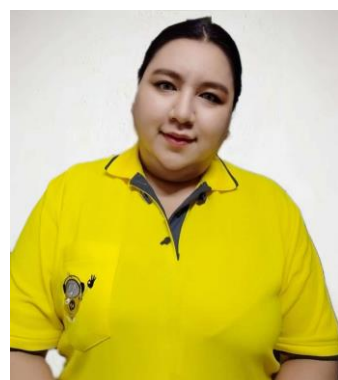
อภิญญา ชูแซม



สุภาวดี เงินทองดี



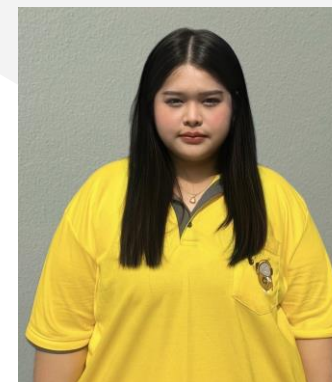
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



อากัศรา ทิมมณีฉาย



มนัสชนก แพร์สำราญ



สุดารัตน์ สว่างแจ่ม



ณัฐนิชา นาดอน



จุฬามณี พรมรังษี



ศิริพร รุ่งมณี



วันเพ็ญ สงเสียง



ปวีศา เสือสกุล



สุนารี ต่อเพ็ง



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



กัณดินันท์ สุขบำรุง



ภาสุรีย์ คล้ายพอค่ำ



ทาริกา ไสภาค



ชนกานต์ ทาทอง



รัชนิ ผลมาตย์



รัฐชัย ทองรังษี



จันทิมา ตัดถุยาวัตร



สุรางคนา พนานิกิตร



เบญจรงค์ สิทธิชัย



สุภาพร กำลังคลี่



ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ



อรอนงค์ เข็นประโคน



ศุภณัฐภูมิ วิเวก



นันทกานต์ แจงจันทร์



อมรรัตน์ สีบแสง

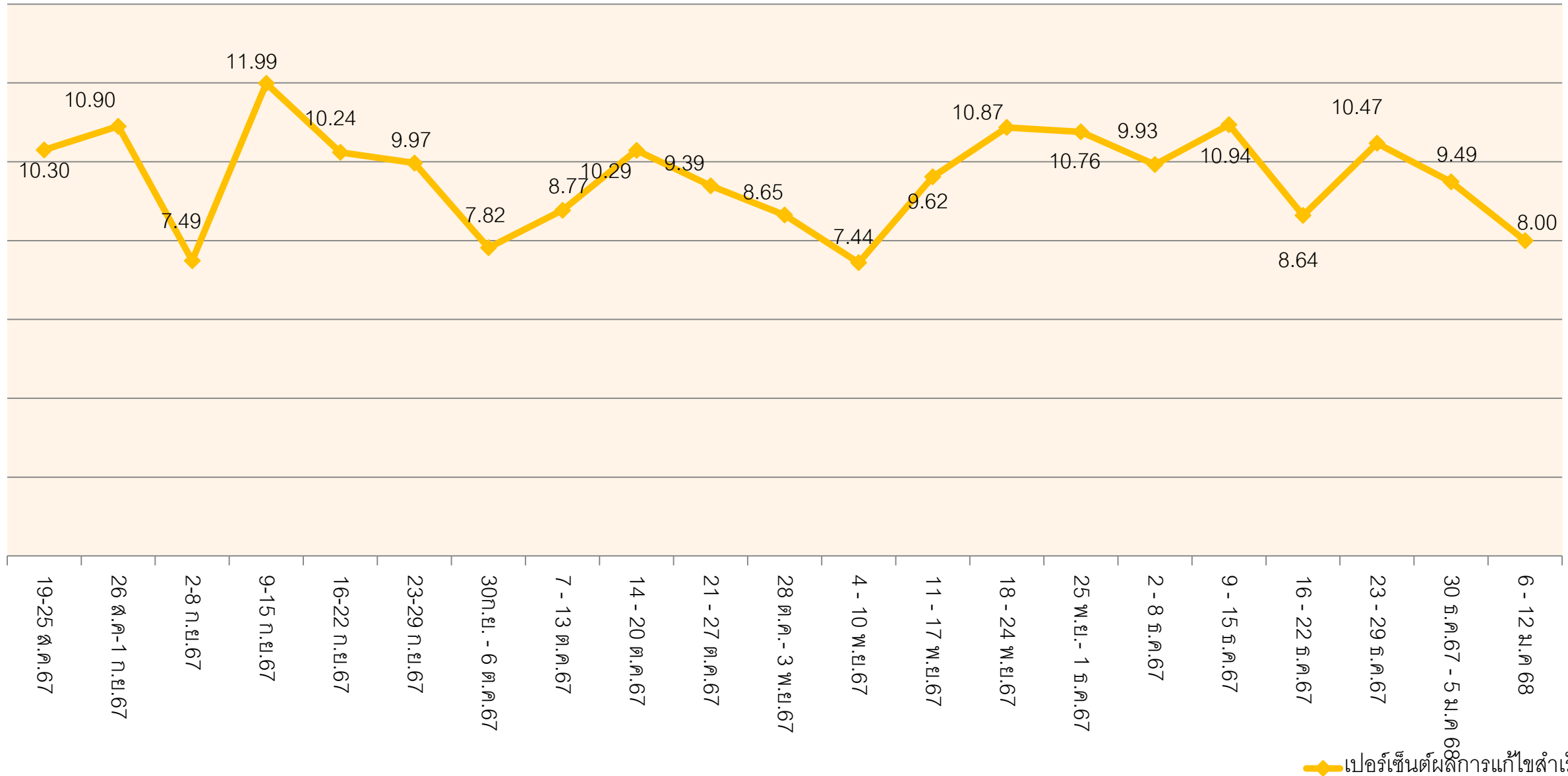


วาสนา ทรัพย์อำรงค์

กราฟเปอร์เซ็นต์ผลการแก้ไขสำเร็จแจ้งผ่าน Website และ Easy Life

กองงาน 1177 งามวงศ์วานรายสัปดาห์ วันที่ 6 - 12 มกราคม 2568

เปอร์เซ็นต์ผลการแก้ไขสำเร็จ



เปอร์เซ็นต์ผลการแก้ไขสำเร็จ

ยอดแก้ไข Outbound

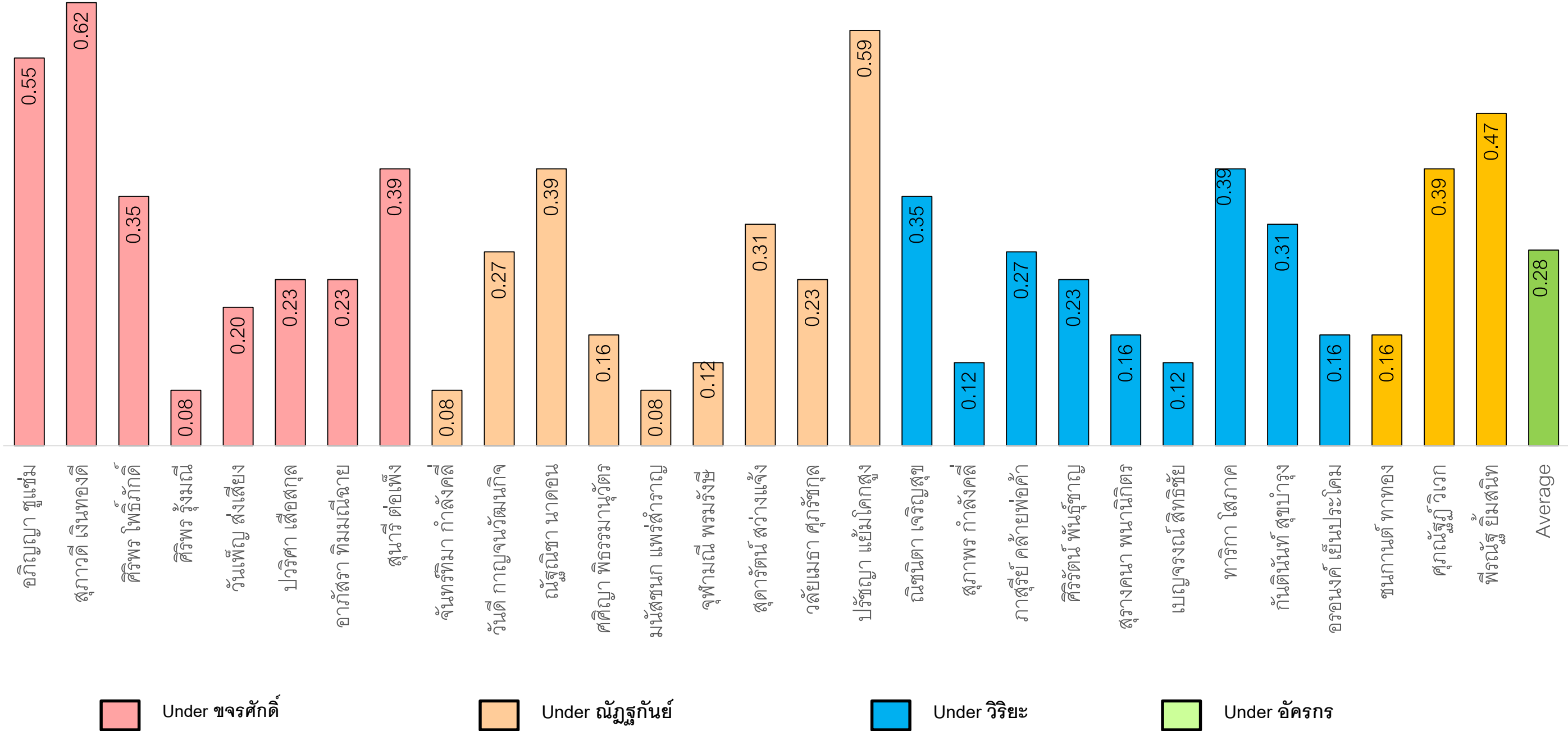
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
1	อภิญา ชูเข้ม	109	14	9	0	1	2	72	11	0	3	12.84	0.55
2	สุภาวดี เงินทองดี	112	16	8	13	0	2	46	16	11	0	14.29	0.62
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	88	9	4	10	0	0	39	23	3	0	10.23	0.35
4	ศิริพร รุ่งมณี	134	2	16	18	0	1	72	25	0	1	1.49	0.08
5	วันเพ็ญ ส่งเสียง	118	5	13	16	0	2	64	13	5	0	4.24	0.20
6	ปวีศา เสือสกุล	128	6	11	23	0	3	64	14	7	0	4.69	0.23
7	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	85	6	13	6	0	2	43	12	3	0	7.06	0.23
8	สุนารี ต่อเพ็ง	142	10	10	26	2	2	52	12	28	12	7.04	0.39
9	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	32	2	5	0	0	0	20	1	4	0	6.25	0.08
10	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	99	7	12	17	0	1	37	11	14	0	7.07	0.27
11	ณัฐธิดา นาดอน	74	10	7	11	0	0	30	7	9	0	13.51	0.39
12	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	105	4	14	13	1	1	65	7	0	1	3.81	0.16
13	มนัสชนก แพร่สำราญ	37	2	1	5	1	1	17	7	3	18	5.41	0.08
14	จุฬามณี พรหมรังษี	35	3	4	4	1	1	15	4	3	15	8.57	0.12
15	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	89	8	2	16	1	4	39	17	2	0	8.99	0.31

ยอดแก้ไข Outbound

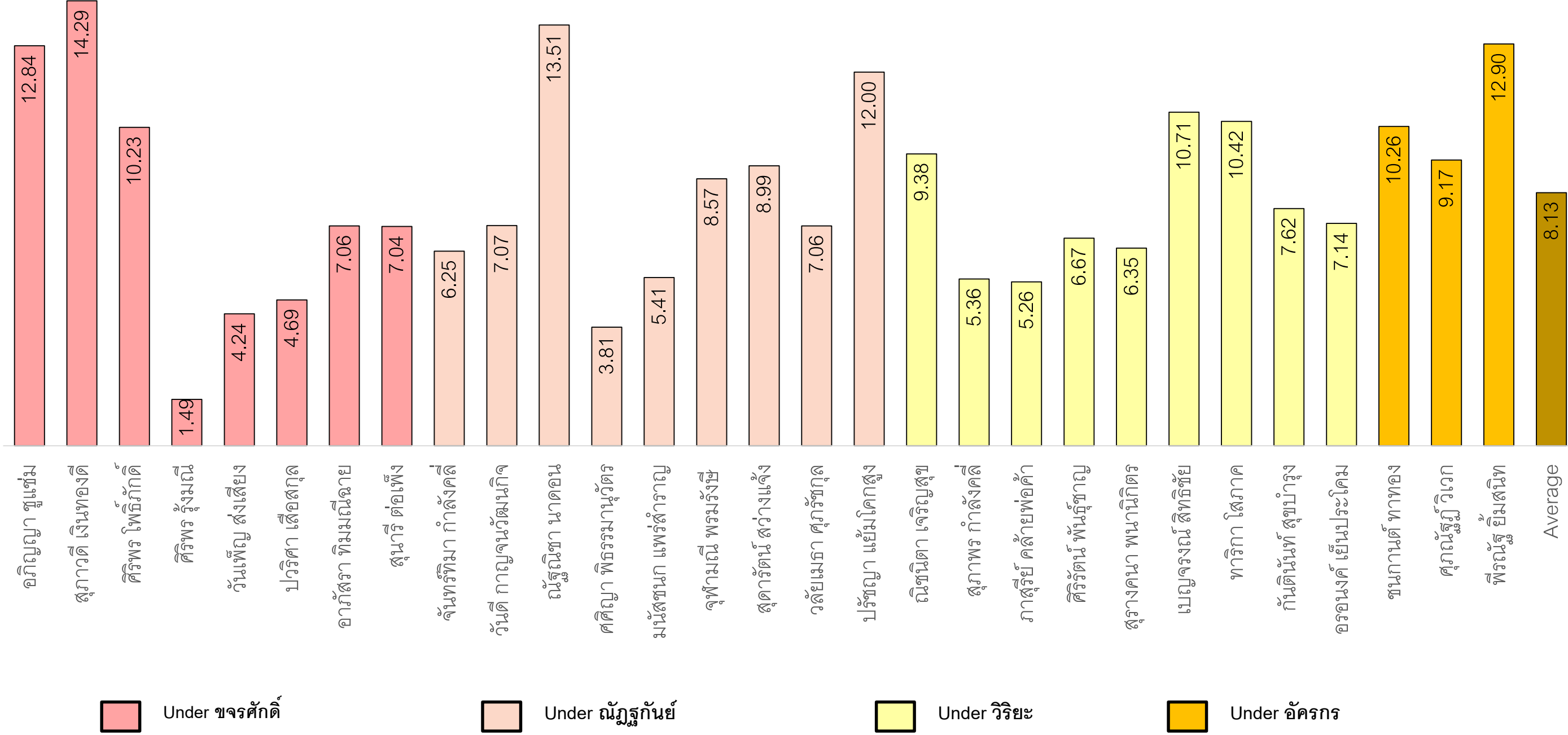
ลำดับ	ชื่อ-สกุล	จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย X11	% แก้ไขได้ (บุคคล)	% แก้ไขได้ (Team)
				แนะนำ	Block/Down	X11	ตัดค้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้	ลูกค้าไม่ สะดวก			
16	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	85	6	11	9	0	2	47	10	0	0	7.06	0.23
17	ปรัชญา แยมโคกสูง	125	15	9	0	0	2	81	12	6	3	12.00	0.59
18	ณิชนิตา เจริญสุข	96	9	15	13	0	4	43	9	3	15	9.38	0.35
19	สุภาพร กำลังคลี	56	3	5	5	0	0	29	11	3	2	5.36	0.12
20	ภาสุรีย์ คล้ายพอกค้า	133	7	7	18	0	2	73	13	13	1	5.26	0.27
21	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	90	6	14	9	0	1	41	15	4	0	6.67	0.23
22	สุรางคนา พนานิกิตร	63	4	4	14	0	0	31	6	4	0	6.35	0.16
23	เบญจรงค์ สิทธิชัย	28	3	1	3	0	0	16	4	1	10	10.71	0.12
24	ทาริกา ไสภาค	96	10	5	5	0	0	68	8	0	2	10.42	0.39
25	กัณตินันท์ สุขบำรุง	105	8	14	14	0	2	53	13	1	10	7.62	0.31
26	อรอนงค์ เย็นประโคน	56	4	4	2	1	4	27	11	3	10	7.14	0.16
27	ชนกานต์ ทาทอง	39	4	3	0	1	2	24	5	0	12	10.26	0.16
28	ศุภณัฐภูมิ วิเวก	109	10	17	20	1	3	40	14	4	2	9.17	0.39
29	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	93	12	9	14	0	2	34	13	9	0	12.90	0.47
	รวม	2561	205	247	304	10	46	1282	324	143	117	8.13	0.28

จำนวนหมายเลขจากการจ่ายงาน 2,561 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 8.00%
 จำนวนหมายเลขเข้ากองงาน 1177 งามวงศ์วาน ผ่าน App และ Web 2,597 หมายเลข แก้ไขสำเร็จ 7.89%

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	35:44:01	219	40	76.65	0:00:00	0:01:11	0:01:16	-	
2	สุภาวดี เงินทองดี	36:51:15	226	40	76.97	0:00:00	0:01:09	0:01:11	-	
3	ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	28:14:51	121	28	77.14	0:00:00	0:01:08	0:01:09	-	
4	ศิริพร รุ่งมณี	47:21:13	224	31	79.19	0:00:00	0:00:49	0:00:49	-	
5	วันเพ็ญ ส่งเสียง	35:17:41	225	41	79.41	0:00:00	0:00:59	0:01:03	-	
6	ปวีศา เสือสกุล	37:22:14	151	26	81.19	0:00:00	0:01:51	0:01:56	-	
7	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	34:13:05	187	36	76.60	0:00:00	0:00:49	0:00:51	-	
8	สุนารี ต่อเพ็ง	45:39:12	237	35	77.83	0:00:00	0:01:18	0:01:20	-	
9	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	14:29:53	84	38	80.20	0:00:00	0:01:12	0:01:19	-	
10	วันดี กาญจนวัฒนกิจ	31:33:46	201	41	83.30	0:00:00	0:01:44	0:01:45	-	
11	ณัฐนิชา นาดอน	22:15:43	149	44	81.45	0:00:00	0:01:43	0:01:47	-	
12	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	34:11:04	203	39	80.00	0:00:00	0:01:08	0:01:10	-	
13	มนัสชนก แพ้วสำราญ	22:22:57	37	11	81.05	0:00:00	0:01:41	0:01:42	-	
14	จุฬามณี พรหมรังษี	21:47:21	38	11	78.30	0:00:00	0:01:15	0:01:16	-	
15	สุदारัตน์ สว่างแจ้ง	37:13:41	248	43	82.25	0:00:00	0:00:35	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	วลัยเมธา ศุภรัชกุล	32:53:26	105	21	76.35	0:00:00	0:01:24	0:01:30	-	
17	ปรัชญา แยมโคกสูง	37:23:23	149	26	76.85	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	
18	ณิชนิตา เจริญสุข	38:50:26	166	28	82.23	0:00:00	0:01:26	0:01:30	-	
19	สุภาพร กำลั้งคลี่	19:34:34	117	39	81.65	0:00:00	0:01:19	0:01:24	-	
20	ภาสุรีย์ คล้ายพอกำ	38:42:25	166	28	77.78	0:00:00	0:01:48	0:01:48	-	
21	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	32:21:03	201	40	82.05	0:00:00	0:01:16	0:01:18	-	
22	สุรางคนา พนานิกิตร	18:26:48	157	55	80.59	0:00:00	0:00:54	0:00:54	-	
23	เบญจรงค์ สิทธิชัย	19:40:48	26	9	83.20	0:00:00	0:02:16	0:02:19	-	
24	ทาริกา ไสภาค	31:55:07	117	24	77.28	0:00:00	0:01:52	0:01:56	-	
25	กันตินันท์ สุขบำรุง	42:05:20	212	33	78.23	0:00:00	0:01:13	0:01:15	-	
26	อรอนงค์ เข็นประโคน	33:39:59	88	17	80.80	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	
27	ชนกานต์ ทาทอง	28:36:28	39	9	79.23	0:00:00	0:01:47	0:01:53	-	
28	ศุภณัฐวิเวก	36:53:25	202	36	81.45	0:00:00	0:00:52	0:00:53	-	
29	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	27:32:55	139	33	82.00	0:00:00	0:01:43	0:01:52	-	
	รวม	923:14:04	4,434	31	79.70	0:00:00	0:01:21	0:01:24	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	3:33:47	24	24	0:02:57	0:03:46	0:00:00	0:00:02	0:00:00	0:00:02	-	
2	สุภาวดี เงินทองดี	3:32:15	22	22	0:03:10	0:04:00	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	
3	ศิริพร ไพธิ์ภักดี	4:19:45	31	31	0:02:49	0:03:35	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
4	ศิริพร รุ่งมณี	4:15:19	31	31	0:02:39	0:03:27	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:04	-	
5	วันเพ็ญ ส่งเสียง	3:58:59	27	27	0:03:40	0:04:28	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-	
6	ปวีศา เสือสกุล	5:39:25	37	37	0:03:46	0:04:35	0:00:00	0:00:05	0:00:00	0:00:05	-	
7	อาภัสรา ทิมมณีฉาย	6:01:43	48	21	0:02:30	0:03:17	0:00:00	0:00:09	0:00:00	0:00:09	-	
8	สุนารี ต่อเพ็ง	6:51:53	43	12	0:04:18	0:05:07	0:00:00	0:00:12	0:00:00	0:00:12	-	
9	จันทร์ทิมา กำลั้งคลี่	4:59:53	34	34	0:03:10	0:04:38	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	
10	วันดี กาญจนวัฒน์กิจ	3:12:39	20	20	0:04:16	0:05:25	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:01	-	
11	ณัฐนิชา นาดอน	4:01:59	27	27	0:03:40	0:04:53	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	
12	ศศิญา พิธรรมานุวัตร	7:33:56	53	46	0:02:34	0:03:52	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	
13	มนัสชนก แพร์สำราญ	19:29:38	30	10	0:02:39	0:03:15	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	
14	จุฬามณี พรหมรังษี	19:23:24	37	12	0:02:11	0:03:21	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	
15	สุดารัตน์ สว่างแจ้ง	9:02:30	35	25	0:02:21	0:03:44	0:00:00	0:00:17	0:00:00	0:00:17	-	

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	วลัยเมธา ศุภราชกุล	6:18:00	45	45	0:02:21	0:03:41	0:00:00	0:00:10	0:00:00	0:00:10	-	
17	ปรัชญา แยมโคกสูง	2:32:42	17	17	0:02:39	0:03:50	0:00:00	0:00:09	0:01:27	0:01:36	-	
18	ณิชนิตา เจริญสุข	8:55:19	64	47	0:03:26	0:04:14	0:00:00	0:00:07	0:00:00	0:00:07	-	
19	สุภาพร กำลังคลี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
20	ภาสุรีย์ คล้ายพอดำ	4:53:57	38	38	0:02:36	0:03:23	0:00:00	0:00:15	0:00:00	0:00:15	-	
21	ศิริรัตน์ พันธุ์ชาญ	4:46:53	33	33	0:02:56	0:03:42	0:00:00	0:00:06	0:00:00	0:00:06	-	
22	สุรางคนา พนานิกิตร	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
23	เบญจวรรณ สิทธิชัย	19:18:12	29	10	0:04:27	0:05:14	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	
24	ทาริกา ไสภาค	8:16:35	59	46	0:03:55	0:04:44	0:00:00	0:00:17	0:03:52	0:04:09	-	
25	กัณตินันท์ สุขบำรุง	7:48:51	52	43	0:03:01	0:03:49	0:00:00	0:00:08	0:00:00	0:00:08	-	
26	อรอนงค์ เย็นประโคน	16:56:54	44	17	0:03:01	0:03:50	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	
27	ชนกานต์ ทาทอง	15:31:23	28	12	0:02:38	0:03:26	0:00:00	0:00:10	0:01:54	0:02:04	-	
28	ศุภณัฐฎี วิเวก	2:31:59	14	14	0:03:41	0:04:31	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	-	
29	พีรณัฐ ยิ้มสนิท	5:09:00	29	29	0:03:37	0:04:16	0:00:00	0:00:02	0:05:16	0:05:18	-	
	รวม	208:56:50	951	27	0:03:09	0:04:04	0:00:00	0:03:41	0:12:29	0:16:10	0	

ภาพรวม ผลรวมและค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงาน Dispatcher (DP)

6 - 10 ม.ค 2568

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ทำงาน		ทำงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คิงาน		คิงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)	หมายเหตุ
		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM			
1	รัชนี้ ผลมาตย์	187	93	280	54	28	82	13	68	81	59	150	209	40 ช.ม	-
2	รัฐชัย ทองรังษี	82	55	137	73	14	87	46	63	109	206	127	333	40 ช.ม	-
3	นันทกานต์ และจันทร์	12	14	26	49	17	66	13	13	26	54	65	119	40 ช.ม	-
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	80	120	200	28	43	71	65	106	171	66	87	153	40 ช.ม	-
5	อมรวรัตน์ สืบแสง	125	41	166	65	32	97	7	18	25	125	79	204	40 ช.ม	-
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	238	90	328	35	10	45	19	2	21	149	83	232	40 ช.ม	-
Total		724	413	1137	304	144	448	163	270	433	659	591	1250	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	187	93	280	0	0	0	54	148	202	5	2	7
2	รัฐชัย ทองรังษี	82	55	137	0	0	0	182	105	287	24	22	46
3	นันทกานต์ และจันทร์	12	14	26	0	0	0	49	63	112	5	2	7
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	80	120	200	0	0	0	62	81	143	4	6	10
5	อมรวรัตน์ สืบแสง	125	41	166	0	0	0	112	73	185	13	6	19
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	237	90	327	1	0	1	146	70	216	3	13	16

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	% การทำงาน สำเร็จ		% การติดตามงานที่		% การRecheckสำเร็จ	
1	รัชนี้ ผลมาตย์	100.00		29.29		96.65	
2	รัฐชัย ทองรังษี	100.00		63.50		86.19	
3	นันทกานต์ และจันทร์	100.00		253.85		94.12	
4	จันทิมา ดัดฤยาวัตร	100.00		35.50		93.46	
5	อมรวรัตน์ สืบแสง	100.00		58.43		90.69	
6	วาสนา ทรัพย์ธำรงค์	99.70		13.72		93.10	

เหตุเสีย Internet ขัดข้องวันที่ 6 - 12 มกราคม 2568

วันที่	เวลา		เหตุการณ์
	เริ่มต้น	สิ้นสุด	
			- ไม่มีเหตุเสีย