



NT

National Telecom

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน



Skill Help Desk



Under CH.อัครกร กาญจนานันท์

ตั้งแต่วันที่ 16 - 22 กันยายน 2567

SUP. เค โซ





Ch.อัครกร



Team Help Desk

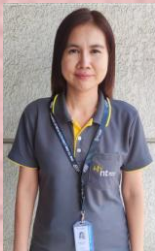


สุภาวดี เงินทองดี



ศิริพร โพธิ์ภักดี

Team Dispatcher



รัชณี ผลมาตย์



นันทกานต์ แจะจันทร์



อมรรัตน์ สืบแสง



รัฐชัย ทองรังษี



จันทิมา ดัดถุยาวัตร



วาสนา ทรัพย์อำรงค์



ผลการปฏิบัติงาน Inbound Help Desk



Agent	Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
						Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
สุภาวดี เงินทองดี	2:28:08	26	26	0:03:10	0:03:58	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	Inbound 1 วัน
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	17:18:29	48	18	0:03:40	0:04:25	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	Inbound 3 วัน
AVERAGE	19:46:37	74	22	0:03:25	0:04:11	0:00:00	0:00:29	0:00:00	0:00:29	0	



ผลการปฏิบัติงาน Outbound Help Desk



Agent	Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark
สุภาวดี เงินทองดี	36:47:56	239	42	76.25	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	0	0	Outbound 4 วัน / Recheck 1 วัน
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	29:18:31	108	24	65.86	0:00:00	0:01:27	0:01:32	-	0	0	Outbound 3 วัน
AVERAGE	66:06:27	347	33	71.05	0:00:00	0:01:23	0:01:27	0	0	0	

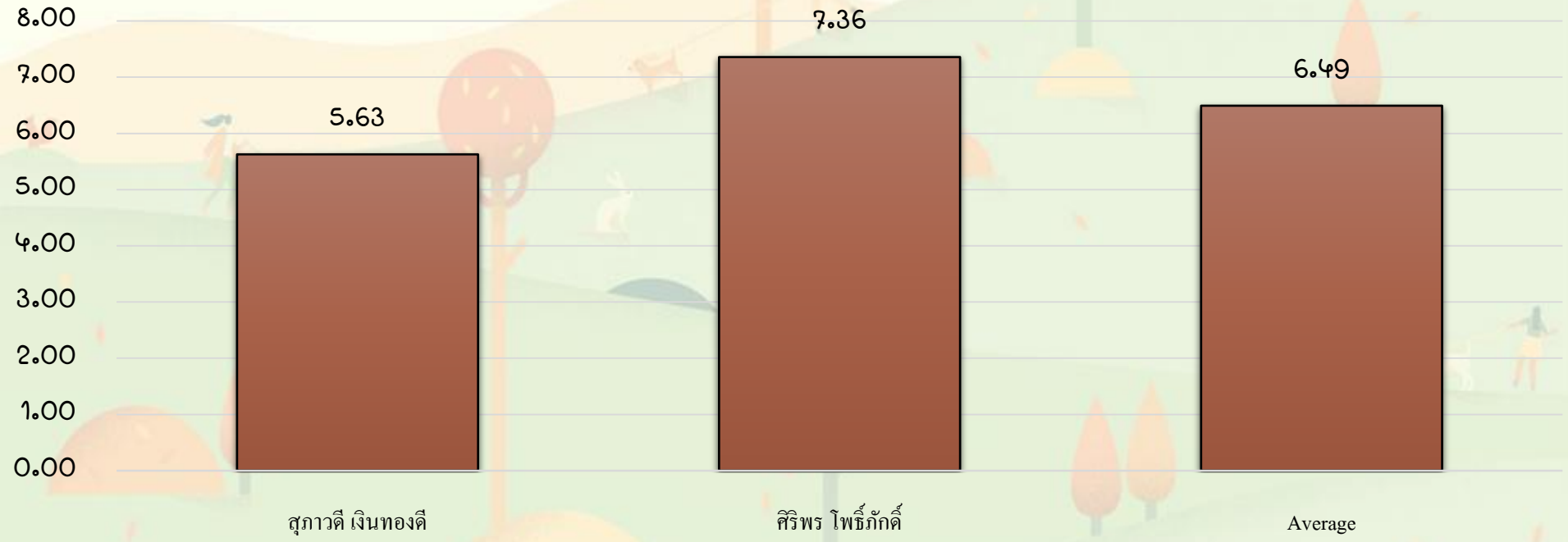


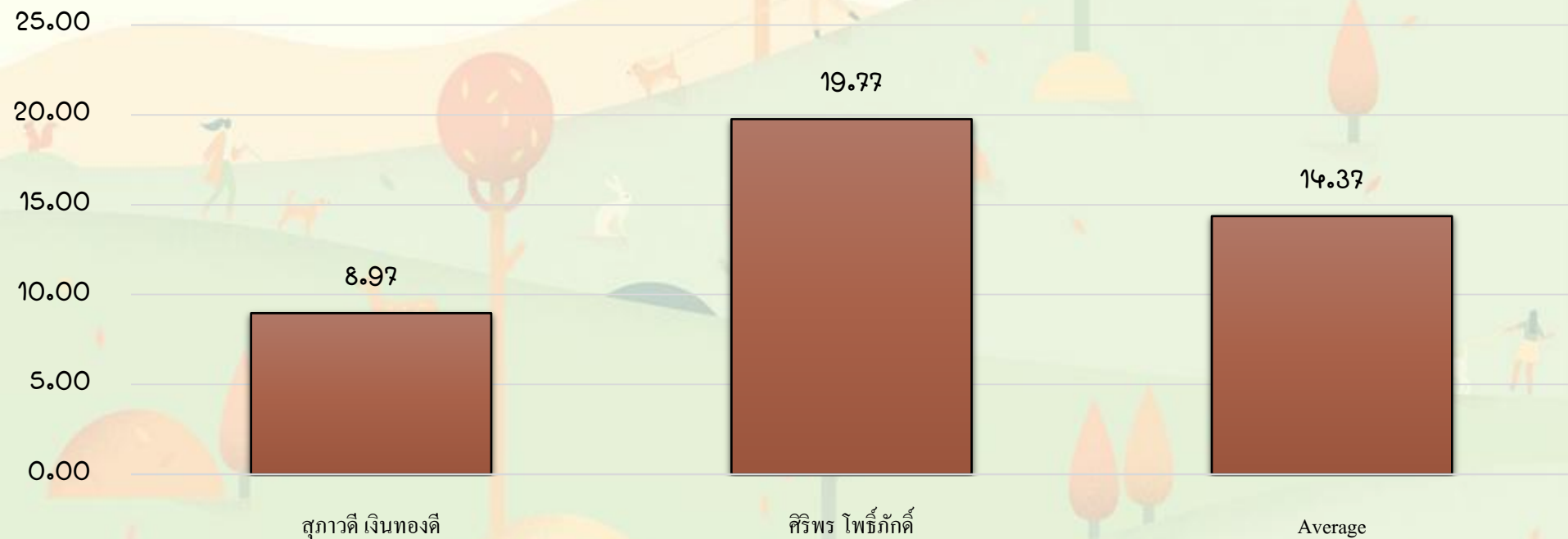
ยอดแก้ไข โทรออก Help Desk



ชื่อ-สกุล	จำนวน (หมายเลข)	แก้ไข สำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
			แนะนำ (หมายเลข)	Blcok/Down	X11 (หมายเลข)	ตัดค้าง ชำระ (หมายเลข)	แก้ไขไม่ได้ (หมายเลข)	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้ (หมายเลข)	ลูกค้าไม่สะดวก (หมายเลข)			
สุภาวดี เงินทองดี	145	13	13	33	1	0	54	19	12	0	8.97	5.63
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	86	17	13	8	0	0	32	15	1	56	19.77	7.36
รวม	231	30	26	41	1	0	86	34	13	56	14.37	6.49

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Under)







สุภาวดี เงินทองดี



Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:28:08	26	26	0:03:10	0:03:58	0:00:00	0:00:13	0:00:00	0:00:13	-	Inbound 1 วัน

Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark
36:47:56	239	42	76.25	0:00:00	0:01:20	0:01:22	-	0	0	Outbound 4 วัน / Recheck 1 วัน

จ้างงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)									% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดล้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อกู้ค่าไม่ได้	ถูกค่าไม่สะดวก	ต่อสาย			
145	13	13	33	1	0	54	19	12	0	8.97	5.63	

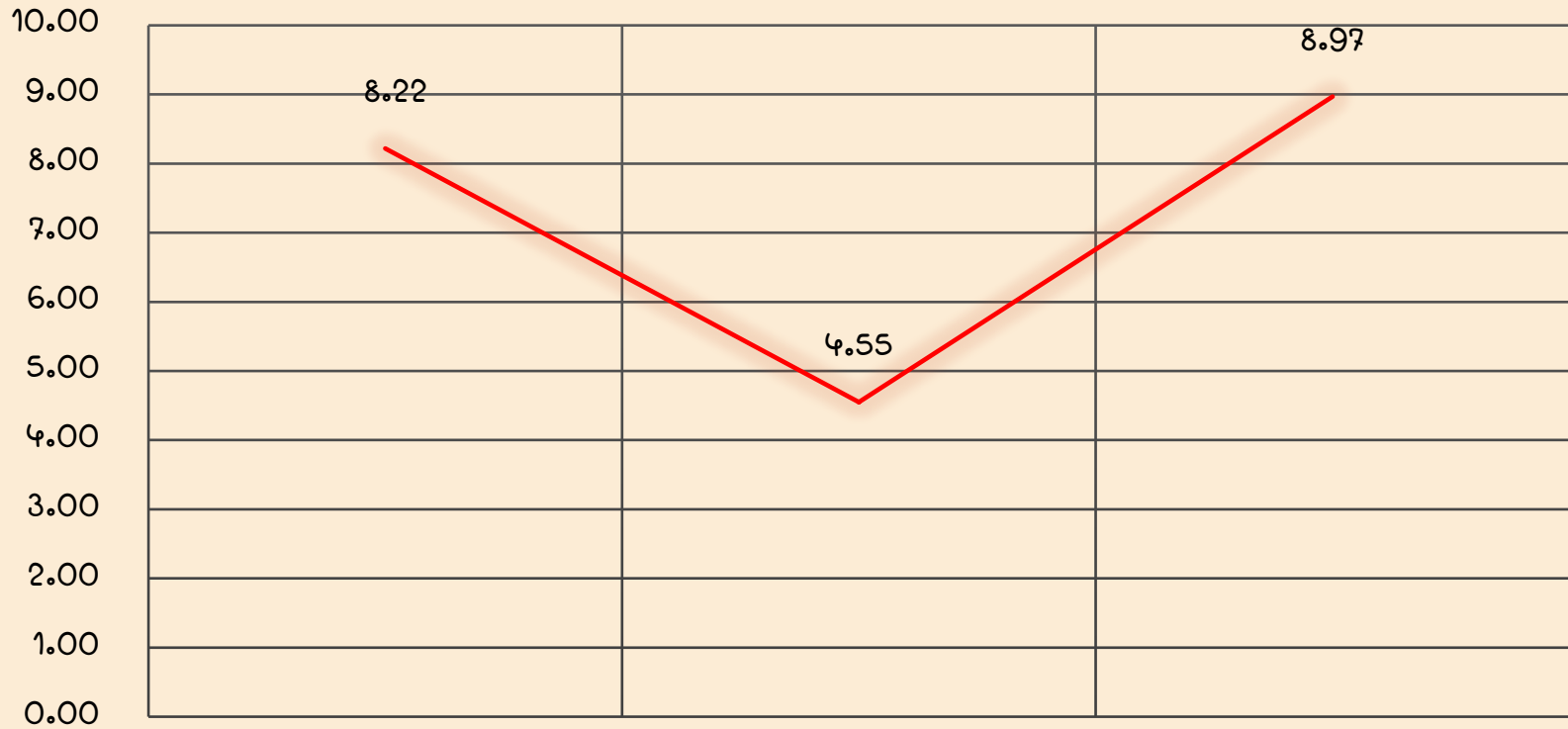
HD

OB

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ สภาวดี เงินทองดี



— เปอร์เซนต์การแก้ไขได้



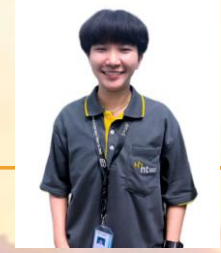
2 - 8 ก.ย 2567

9 - 15 ก.ย 2567

16 - 22 ก.ย 2567



ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
17:18:29	48	18	0:03:40	0:04:25	0:00:00	0:00:16	0:00:00	0:00:16	-	Inbound 3 วัน

OB

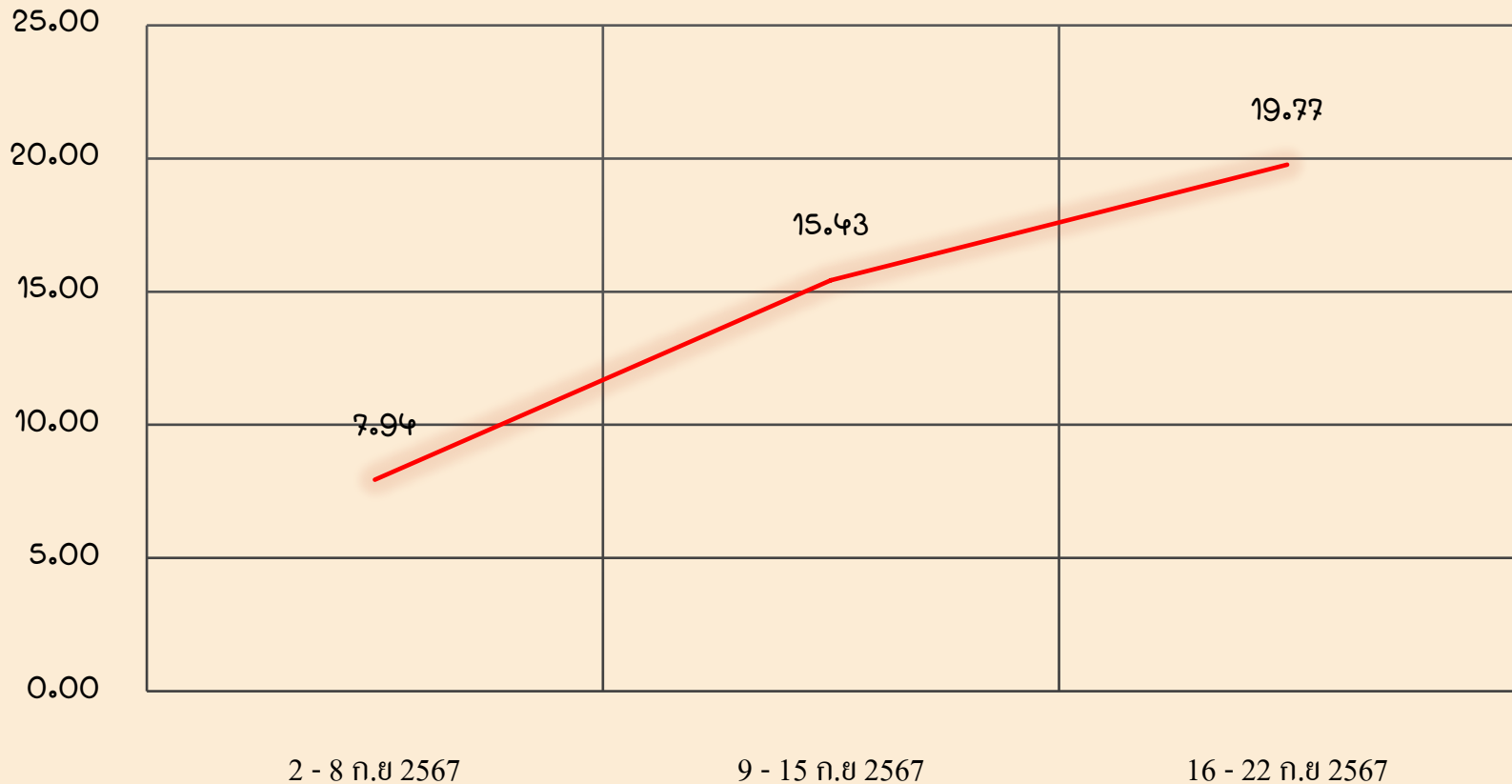
Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark
29:18:31	108	24	65.86	0:00:00	0:01:27	0:01:32	-	0	0	Outbound 3 วัน

จ้างงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)									% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดล้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อกู้ค่าไม่ได้	ถูกค่าไม่สะดวก	ต่อสาย			
86	17	13	8	0	0	32	15	1	56	19.77	7.36	

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



— เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้



MONITOR ประจำเดือน กันยายน 67

MONITOR

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	SKILL	ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4	ครั้งที่5	ครั้งที่6	ครั้งที่7	ครั้งที่8	ครั้งที่9	ครั้งที่10	ครั้งที่11	ครั้งที่12	ครั้งที่13	ครั้งที่14	ครั้งที่15	ครั้งที่16	ครั้งที่17	รวม	เกรด
1	สุภาวดี เงินทองดี	HD	74.00	79.00	76.00	74.00	75.00	79.00	75.00	78.00										76.25	B
2	ศิริพร ไพธิ์ภักดี	HD	0.00	75.00	81.00	80.00	75.00	72.00	78.00											65.86	C
AVERAGE																				71.05	C+

ชื่อ-นามสกุล
ไม่มี Coaching
-
-
-

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher รัชนี้ ผลมาตย์



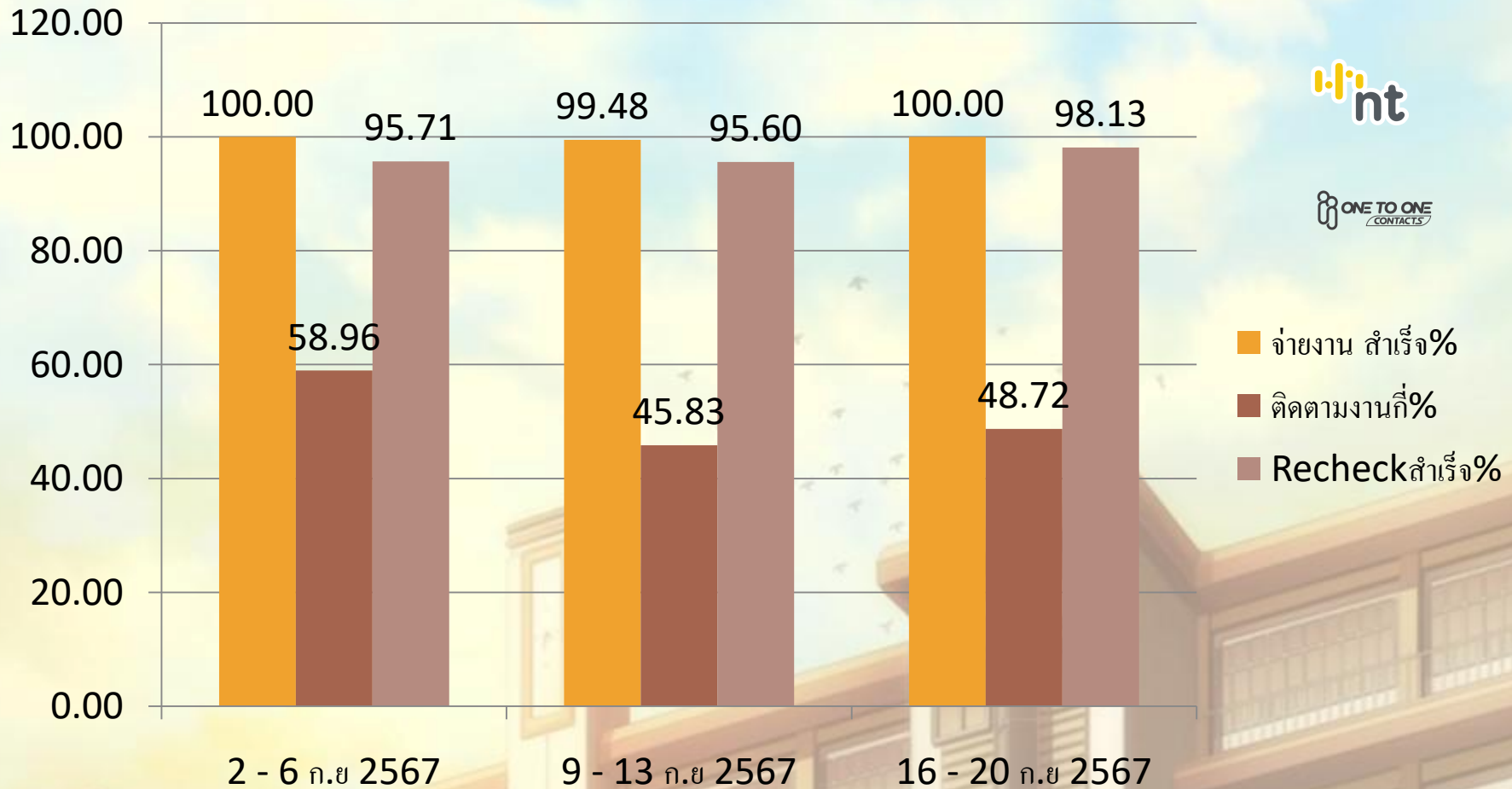
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
127	68	195	69	26	95	22	60	82	49	111	160	32	ซ.ม	จ้าง 1 วัน

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกินรวม (20 นาที)	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกินรวม (24 ช.ม)	%การจ่ายงานสำเร็จ	%การติดตามงาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
127	68	195	0	0	0	47	110	157	2	1	3	100.00	48.72	98.13

หมายเหตุ

1. การจ่ายงาน คือ เวลาในการจ่ายงานตั้งแต่รับแจ้งเสียไปถึงการจ่ายงานให้ช่างไม่เกิน 20 นาที
2. การติดตามงาน คือ การติดตามงานช่างหรือความคืบหน้างานการทำงาน
3. การ Recheck คือ เริ่มนับตั้งแต่รับแจ้งเสียจนถึงการติดต่อกลับลูกค้าเพื่อเช็คการแก้ไขหรือมีจนท.ติดต่อให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลาในการ Recheck ไม่เกิน 24 ช.ม

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck รัชนี ผลมาตย์



หมายเหตุ จ่ายงาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์ จำนวน 3 หมายเลข ตัด ip-phone

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher รัฐชัย ทองรังษี



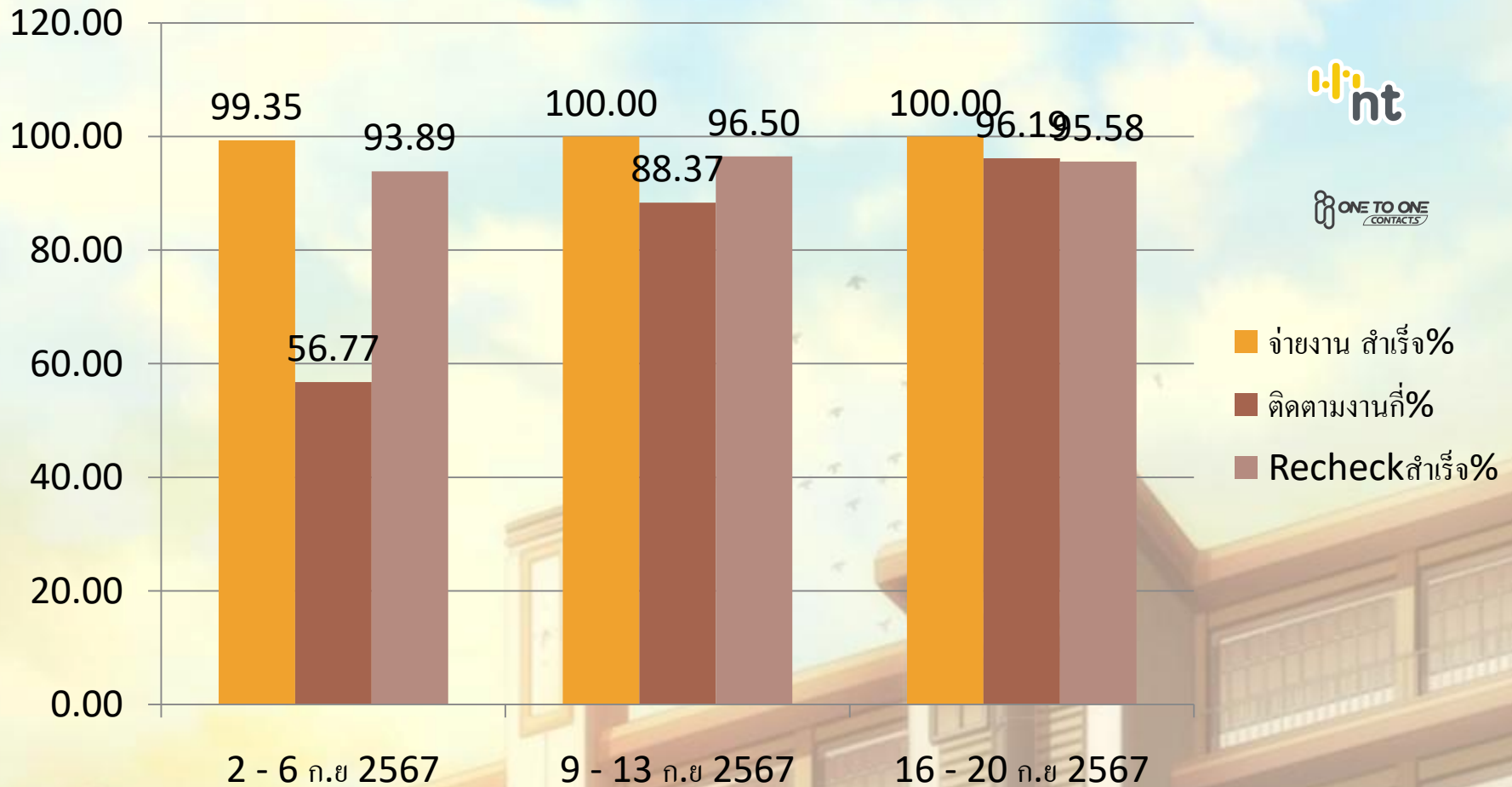
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
54	51	105	91	10	101	86	66	152	124	102	226	40	ช.ม	-

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกินรวม	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกินรวม (24 ช.ม)	%การจ่ายงานสำเร็จ	%การติดตามงาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
54	51	105	0	0	0	117	99	216	7	3	10	100.00	96.19	95.58

หมายเหตุ

1. การจ่ายงาน คือ เวลาในการจ่ายงานตั้งแต่รับแจ้งเสียไปถึงการจ่ายงานให้ช่างไม่เกิน 20 นาที
2. การติดตามงาน คือ การติดตามงานช่างหรือความคืบหน้างานการทำงาน
3. การ Recheck คือ เริ่มนับตั้งแต่รับแจ้งเสียจนถึงการติดต่อกลับหาลูกค้าเพื่อเช็คการแก้ไขหรือมีจนท.ติดต่อให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลารับแจ้งเสียจนถึง Recheck ไม่เกิน 24 ช.ม

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck รัฐชัย ทองรัมย์



หมายเหตุ ล่างาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์ จำนวน 3 หมายเลข ตัด ip-phone

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข ทดลองเรียกดีถึงเครื่อง

อินเทอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข รอช่างคืนงาน+ช่าง NT เช็คเสียอุปกรณ์ภายใน

โทรศัพท์ จำนวน 3 หมายเลข รอนัด. สำรวจการเดินสายใหม่

โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 2 หมายเลข ถูกค่านัดตรวจแก้

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher นันทกานต์ และจันทร



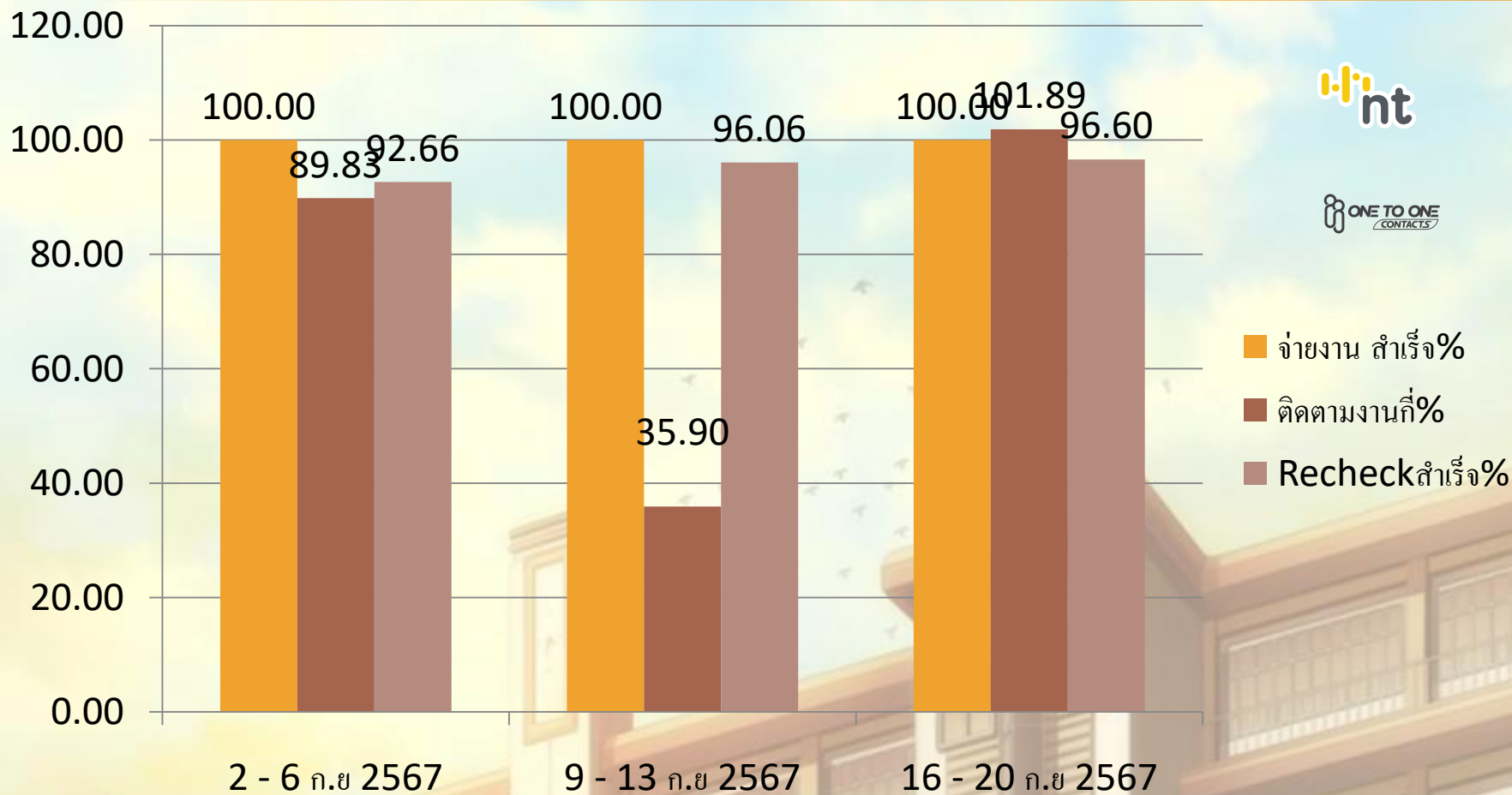
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
24	29	53	31	23	54	27	26	53	85	62	147	40	ช.ม	-

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกินรวม	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกินรวม (24 ช.ม)	%การจ่ายงานสำเร็จ	%การติดตามงาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
24	29	53	0	0	0	83	59	142	2	3	5	100.00	101.89	96.60

หมายเหตุ

1. การจ่ายงาน คือ เวลาในการจ่ายงานตั้งแต่รับแจ้งเสียไปถึงการจ่ายงานให้ช่างไม่เกิน 20 นาที
2. การติดตามงาน คือ การติดตามงานช่างหรือความคืบหน้างานการทำงาน
3. การ Recheck คือ เริ่มนับตั้งแต่รับแจ้งเสียจนถึงการติดต่อกลับหาลูกค้าเพื่อเช็คการแก้ไขหรือมีจนท.ติดต่อให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลารับแจ้งเสียจนถึง Recheck ไม่เกิน 24 ช.ม

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck นันทกานต์ แจะจันทร์



หมายเหตุ ล่างาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

อินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข งานปิดรอนัดเข้าตรวจแก้ไขหน้างาน

โทรศัพท์ จำนวน 2 หมายเลข เบอร์รอดัดถ่าย ipphone

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher จันทิมา ดัดถุยาวัตร



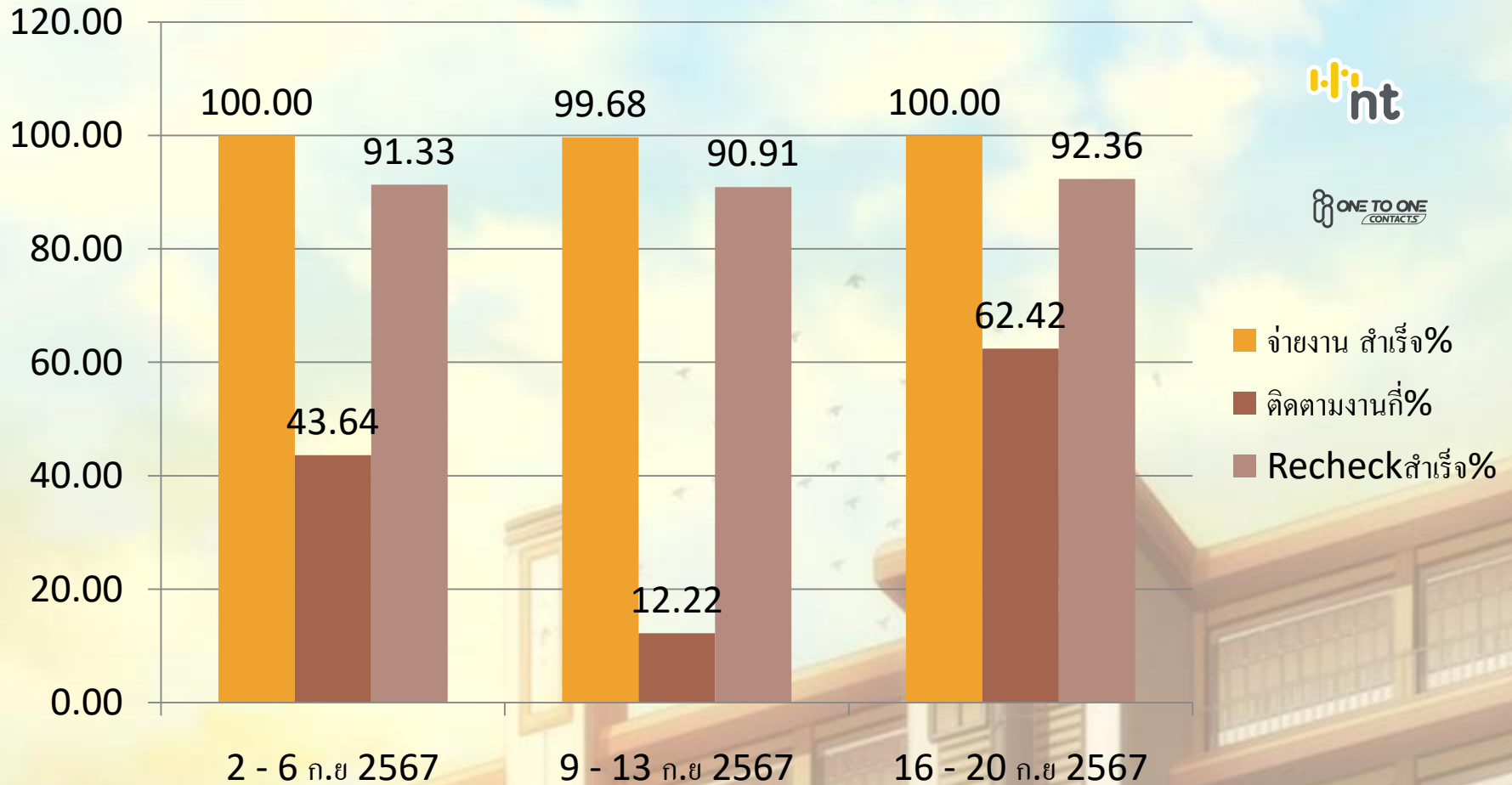
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
80	69	149	53	40	93	127	99	226	82	75	157	40	ซ.ม	ได้รับคำชมเชย

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกินรวม	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกินรวม (24 ช.ม)	%การจ่ายงานสำเร็จ	%การติดตามงาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
80	69	149	0	0	0	75	70	145	7	5	12	100.00	62.42	92.36

หมายเหตุ

1. การจ่ายงาน คือ เวลาในการจ่ายงานตั้งแต่รับแจ้งเสียไปถึงการจ่ายงานให้ช่างไม่เกิน 20 นาที
2. การติดตามงาน คือ การติดตามงานช่างหรือความคืบหน้างานการทำงาน
3. การ Recheck คือ เริ่มนับตั้งแต่รับแจ้งเสียจนถึงการติดต่อกลับหาลูกค้าเพื่อเช็คการแก้ไขหรือมีจนท.ติดต่อให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลารับแจ้งเสียจนถึง Recheck ไม่เกิน 24 ช.ม

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck จัณฑ์มา ตัดดูยาวัตร



หมายเหตุ ล่างาน

อินเตอร์เน็ต จำนวน 2 หมายเลข ติดเคสหน้างาน

หมายเหตุ Recheck

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข ค่าสาย Power สูง ส่ง ตบน ดำเนินการแก้ไข

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข ตัดถ่าย IP-Phone

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 10 หมายเลข นัดช่างเข้าดำเนินการแก้ไขหน้างาน

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher อมรรัตน์ สืบแสง



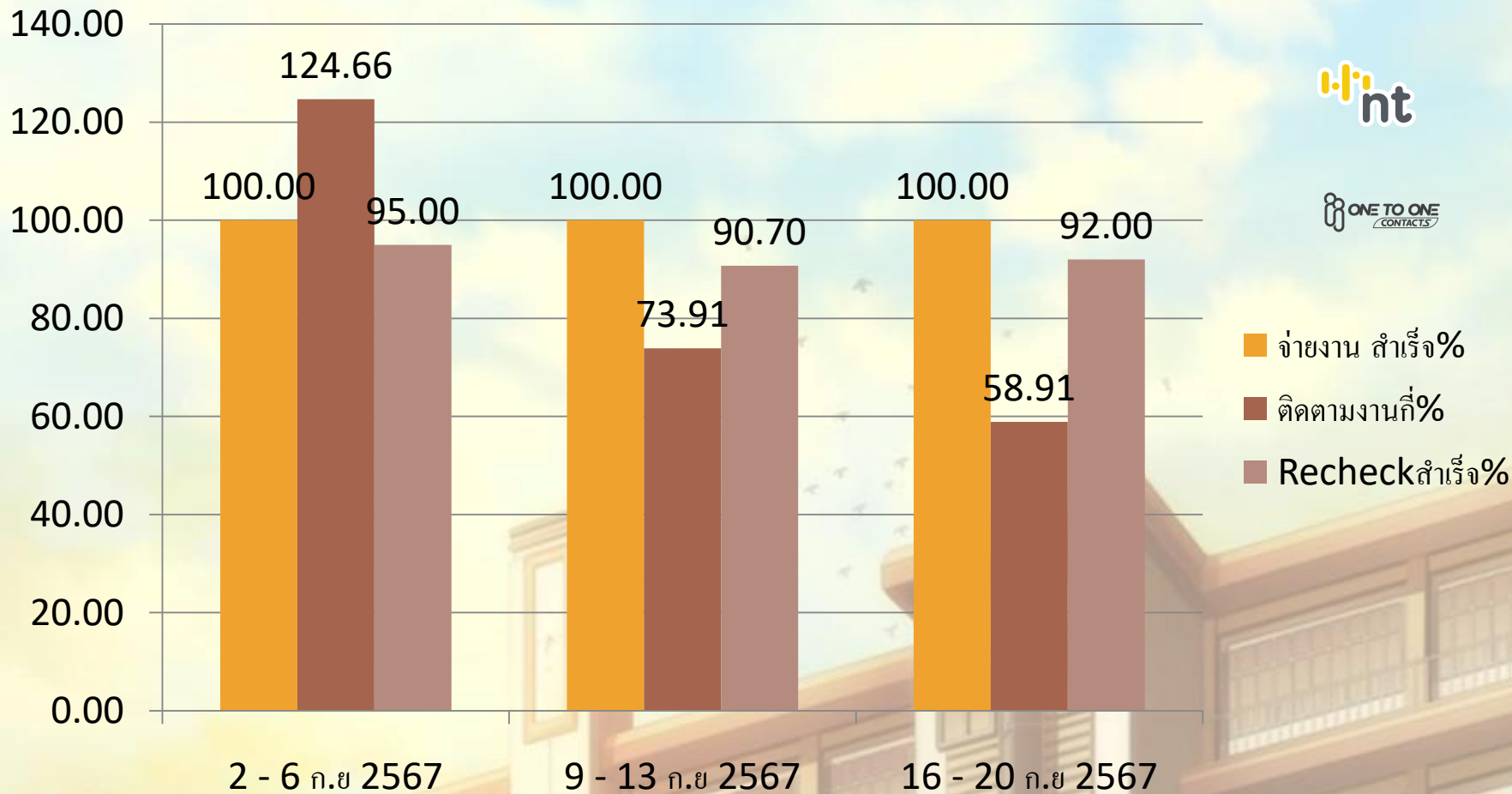
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
72	57	129	41	35	76	28	80	108	70	80	150	40	ช.ม	-

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกินรวม	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกินรวม (24 ช.ม)	%การจ่ายงานสำเร็จ	%การติดตามงาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
72	57	129	0	0	0	65	73	138	5	7	12	100.00	58.91	92.00

หมายเหตุ

1. การจ่ายงาน คือ เวลาในการจ่ายงานตั้งแต่รับแจ้งเสียไปถึงการจ่ายงานให้ช่างไม่เกิน 20 นาที
2. การติดตามงาน คือ การติดตามงานช่างหรือความคืบหน้างานการทำงาน
3. การ Recheck คือ เริ่มนับตั้งแต่รับแจ้งเสียจนถึงการติดต่อกลับหาลูกค้าเพื่อเช็คการแก้ไขหรือมีจนท.ติดต่อให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลารับแจ้งเสียจนถึง Recheck ไม่เกิน 24 ช.ม

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck อมรรัตน์ สืบแสง



หมายเหตุ จ่ายงาน ทันเวลา

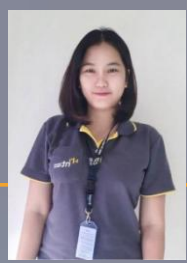
หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข ช่างคืบงานเกินเวลา

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 5 หมายเลข รอช่างตรวจแก้ตามวันนัด

อินเตอร์เน็ต จำนวน 4 หมายเลข รอติดต่อกลับครบ 3 ครั้ง

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher วาสนา ทรัพย์อำรงค์



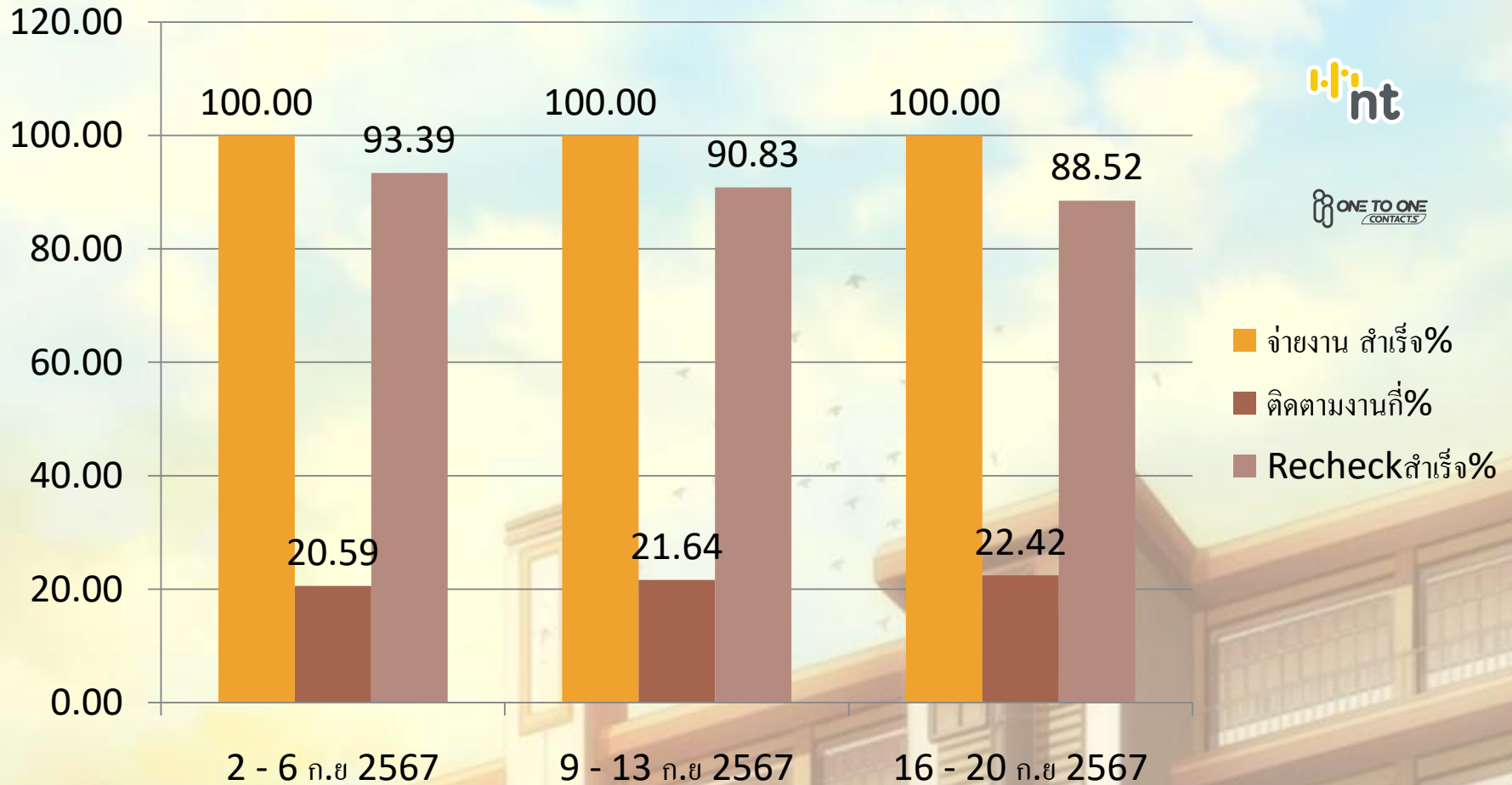
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
139	84	223	23	27	50	27	22	49	58	64	122	40	ช.ม	-

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกินรวม	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกินรวม (24 ช.ม)	%การจ่ายงานสำเร็จ	%การติดตามงาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
139	84	223	0	0	0	55	53	108	3	11	14	100.00	22.42	88.52

หมายเหตุ

1. การจ่ายงาน คือ เวลาในการจ่ายงานตั้งแต่รับแจ้งเสียไปถึงการจ่ายงานให้ช่างไม่เกิน 20 นาที
2. การติดตามงาน คือ การติดตามงานช่างหรือความคืบหน้างานการทำงาน
3. การ Recheck คือ เริ่มนับตั้งแต่รับแจ้งเสียจนถึงการติดต่อกลับหาลูกค้าเพื่อเช็คการแก้ไขหรือมีจนท.ติดต่อให้ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลารับแจ้งเสียจนถึง Recheck ไม่เกิน 24 ช.ม

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck วัคซีน ทรัพย์สินฯ



หมายเหตุ จ่ายงาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข ช่างคืบงานเกินเวลา

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข รอการตลาดติดต่อหาลูกค้า

อินเตอร์เน็ต จำนวน 4 หมายเลข รอช่างแก้ไขเสิร์ฟ

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 6 หมายเลข นัดช่างเข้าดำเนินการแก้ไขหน้างาน



ตัวอย่าง Case

Q : บริการ 1133 ยกเลิก วันที่ 1 ม.ค 64 สามารถค้นหาหมายเลขทางใดได้บ้าง

A: มี 2 ช่องทาง 1. <http://phonebook.tot.co.th> 2. App TOT easy life
ใส่ชื่อและที่อยู่ กด ค้นหา ประเภทที่สามารถค้นหาได้ เช่น ชื่อธุรกิจ , สถานที่ราชการ หรือ เบอร์สายด่วน

TOT Phonebook บริการ 1133

ประเภทการค้นหา ค้นหาด้วยชื่อธุรกิจ ค้นหาสถานที่ราชการ เบอร์สายด่วน

ค้นหาด้วยชื่อธุรกิจ

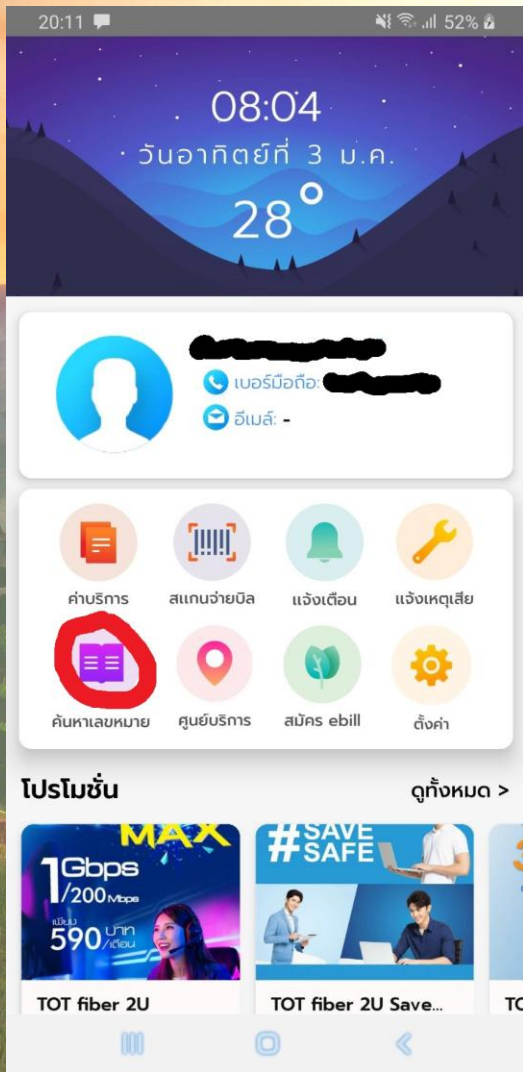
ตัวเลือกการค้นหา ชื่อเรียกทั่วไป ชื่อ(จดทะเบียน)

ชื่อ

ที่อยู่

ค้นหา

SHOW 25 ENTRIES SEARCH:





THANK
YOU