



NT

National Telecom

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน



Skill Help Desk 

Under CH.อัครกร กาญจนานันท์

ตั้งแต่วันที่ 2 – 8 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 ทรัพย์ธำรงค์



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	1:32:25	11	11	0:03:35	0:04:25	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	Inbound 1 วัน
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	2:33:16	14	14	0:03:22	0:04:04	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	Inbound 1 วัน , จ้าง 2 วัน
AVERAGE	4:05:41	25	13	0:03:28	0:04:14	0:00:00	0:00:14	0:00:00	0:00:14	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	37:40:25	232	40	74.00	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	0	0	Outbound 4 วัน / Recheck 1 วัน
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	23:29:52	151	42	37.50	0:00:00	0:01:18	0:01:20	-	0	1	Outbound 3 วัน , โใบเดือน 1
AVERAGE	61:10:17	383	41	55.75	0:00:00	0:01:23	0:01:26	0	0	1	

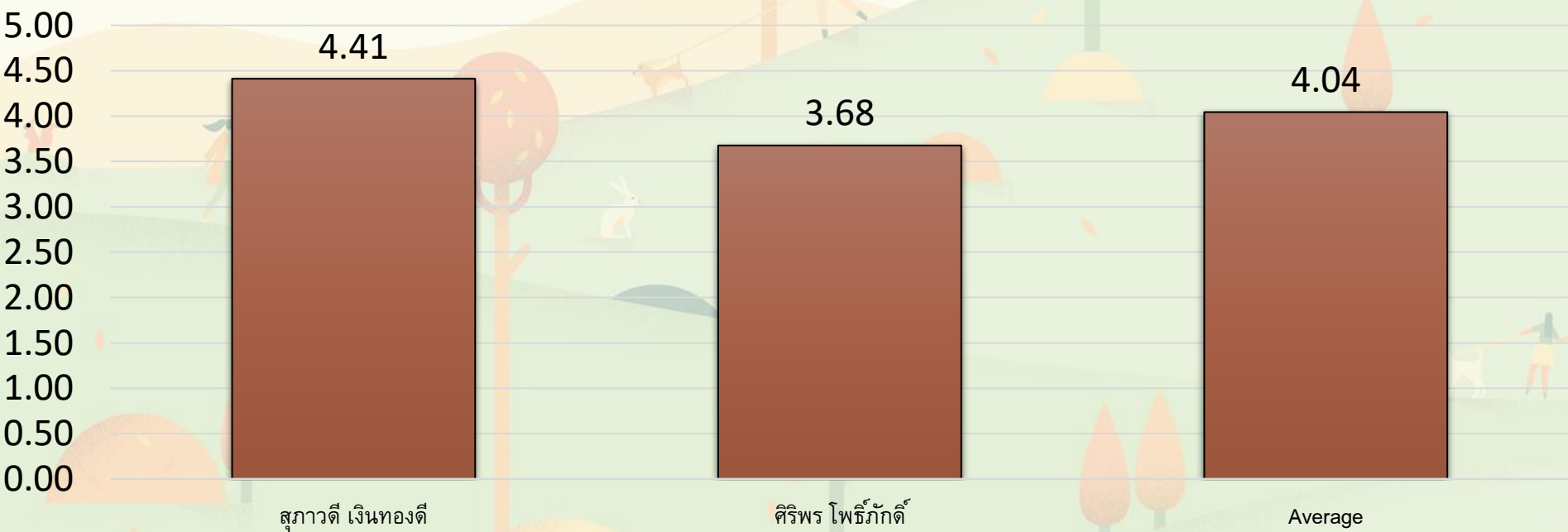


ยอดแก้ไข โทรออก Help Desk

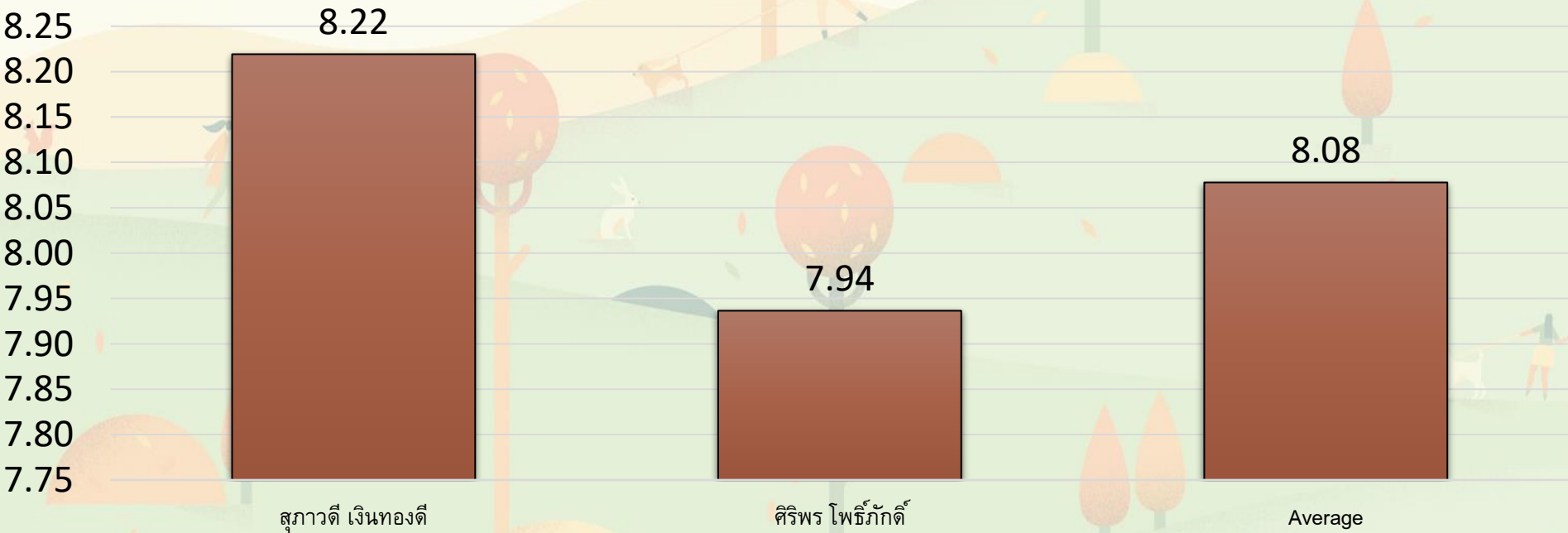


ชื่อ-สกุล	จำนวน (หมายเลข)	แก้ไข สำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)							ต่อสาย	% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
			แนะนำ (หมายเลข)	Blcok/Down	X11 (หมายเลข)	ตัดค้าง ชำระ (หมายเลข)	แก้ไขไม่ได้ (หมายเลข)	ติดต่อลูกค้า ไม่ได้ (หมายเลข)	ลูกค้าไม่สะดวก (หมายเลข)			
สุภาวดี เงินทองดี	146	12	15	33	0	0	48	19	19	0	8.22	4.41
ศิริพร โพธิ์ภักดิ์	126	10	10	19	0	0	58	24	5	0	7.94	3.68
รวม	272	22	25	52	0	0	106	43	24	0	8.08	4.04

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Under)



เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล)





สุภาวดี เงินทองดี



Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remask
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
1:32:25	11	11	0:03:35	0:04:25	0:00:00	0:00:11	0:00:00	0:00:11	-	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
37:40:25	232	40	74.00	0:00:00	0:01:29	0:01:31	-	0	0	Outbound 4 วัน / Recheck 1 วัน

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)									% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดล้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อกู้ค่าไม่ได้	ลูกค้าไม่สะดวก	ต่อสาย			
146	12	15	33	0	0	48	19	19	0	8.22	4.41	

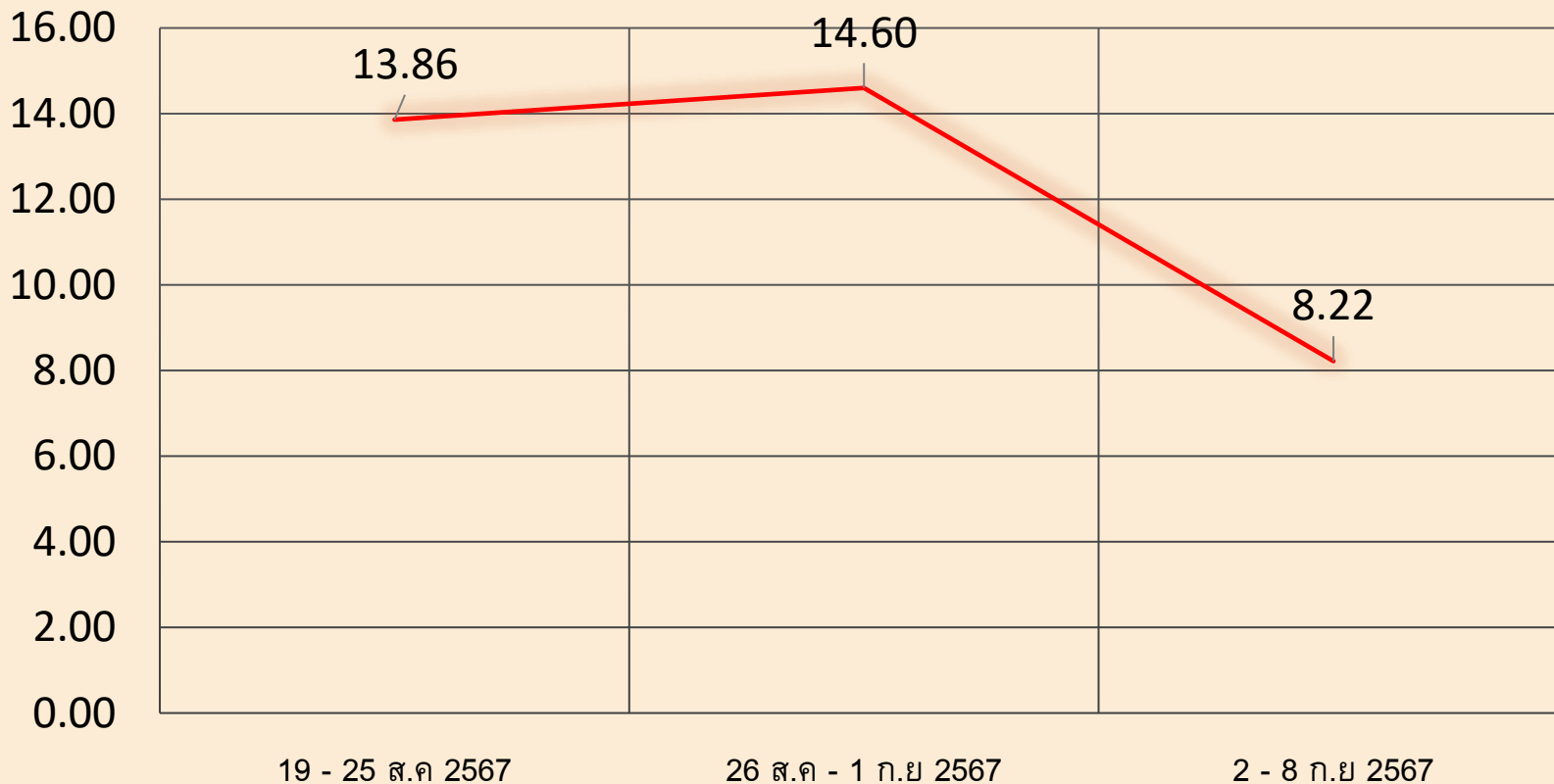
HD

OB

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ สุภาวดี เงินทองดี

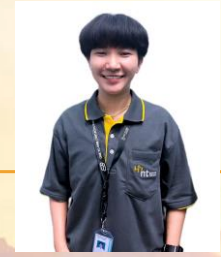


— เปอร์เซนต์การแก้ไขได้





ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



HD

Logon Duration	Handled	Average Handle	ACD (Minute)	AHT (Minute)	Not ready other				Login Late (Minute)	remark
					Meeting	Reason NotSet	Restroom	รวม		
2:33:16	14	14	0:03:22	0:04:04	0:00:00	0:00:03	0:00:00	0:00:03	-	Inbound 1 วัน , จ้าง 2 วัน

OB

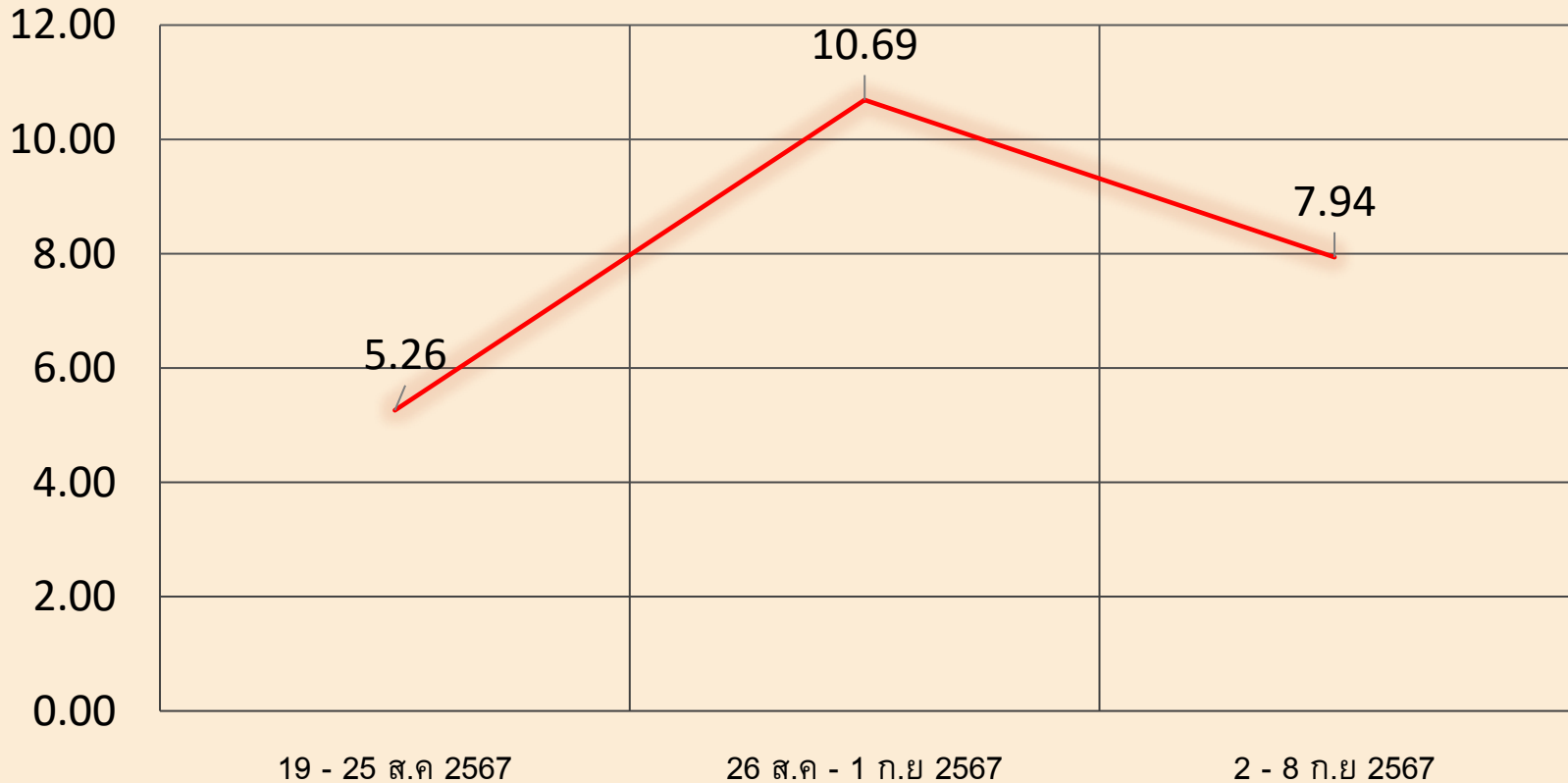
Logon Duration (นาที)	Call Outbound	Average Call Outbound	Average Monitor	Not Restroom (นาที)	ACD (นาที)	AHT (นาที)	Login Late (Minute)	Compliment	Warning	Remark
23:29:52	151	42	37.50	0:00:00	0:01:18	0:01:20	-	0	1	Outbound 3 วัน , ใบเตือน 1

จ่ายงาน (หมายเลข)	แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข)	แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข)									% แก้ไข บุคคล	%แก้ไข Under
		แนะนำ	Blcok/Down	X11	ตัดล้างชำระ	แก้ไขไม่ได้	ติดต่อกูก้าไม่ได้	ลูก้าไม่สะดวก	ต่อสาย			
126	10	10	19	0	0	58	24	5	0	7.94	3.68	

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ ศิริพร โพธิ์ภักดิ์



— เปอร์เซนต์การแก้ไขได้



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																	74.00	C+
2	ศิริพร ไพธิภักดิ์	HD	0.00	75.00																37.50	D
AVERAGE																				55.75	D

ชื่อ-นามสกุล
ไม่มี Coaching
-
-
-

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher รัชนี้ ผลมาตย์



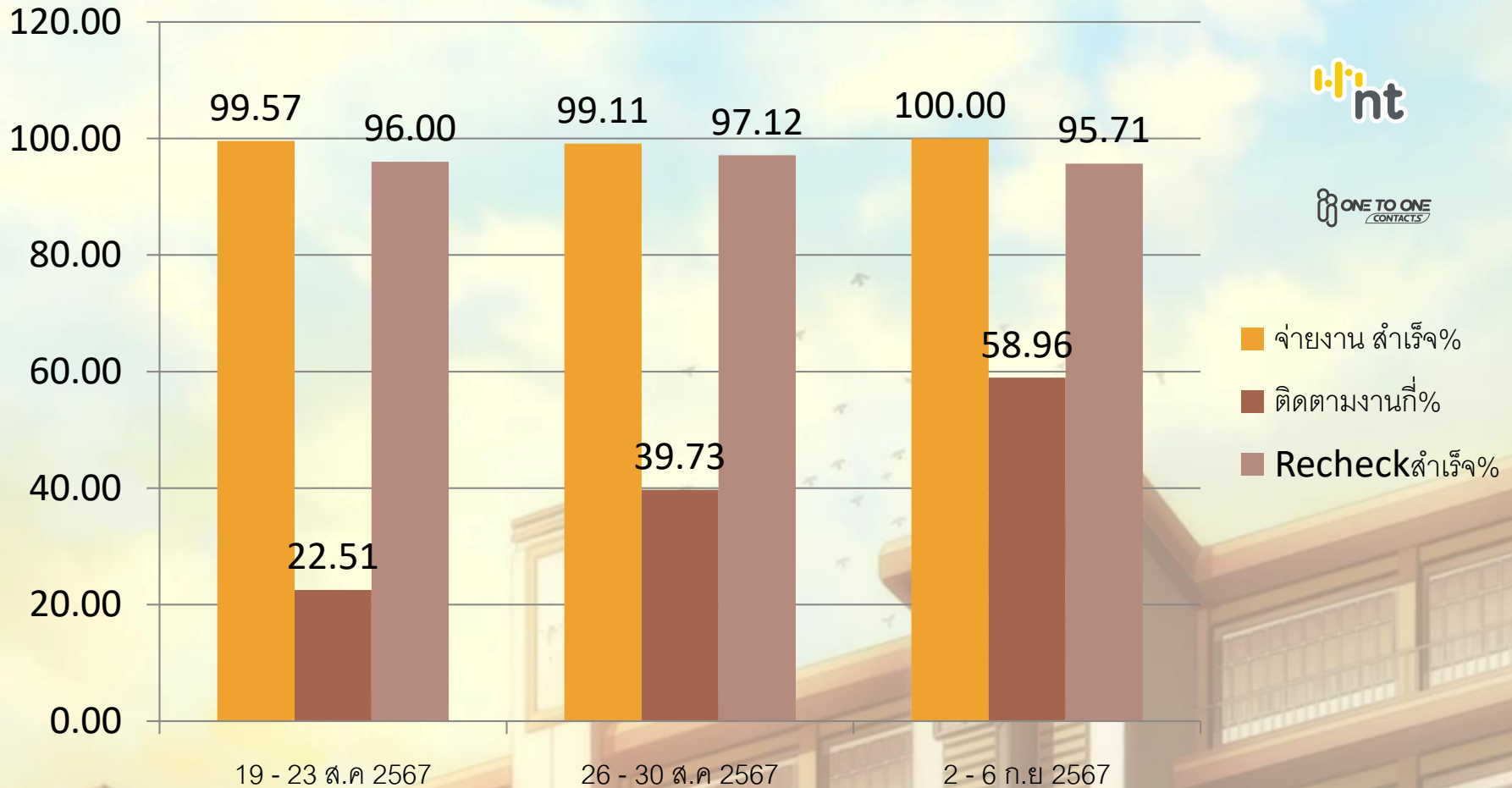
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
157	150	307	120	61	181	21	53	74	36	127	163	40	ซ.ม	-

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20นาที)		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				
157	150	307	0	0	0	32	124	156	4	3	7	100.00	58.96	95.71

หมายเหตุ

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

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์ การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck รัชนี ผลมาตย์



หมายเหตุ ล่างาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์ จำนวน 6 หมายเลข เบอร์รอดตัดถ่าย iphone

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข งานปิดรอนัดเข้าตรวจแก้ไขหน้างาน

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher รัฐชัย ทองรังษี



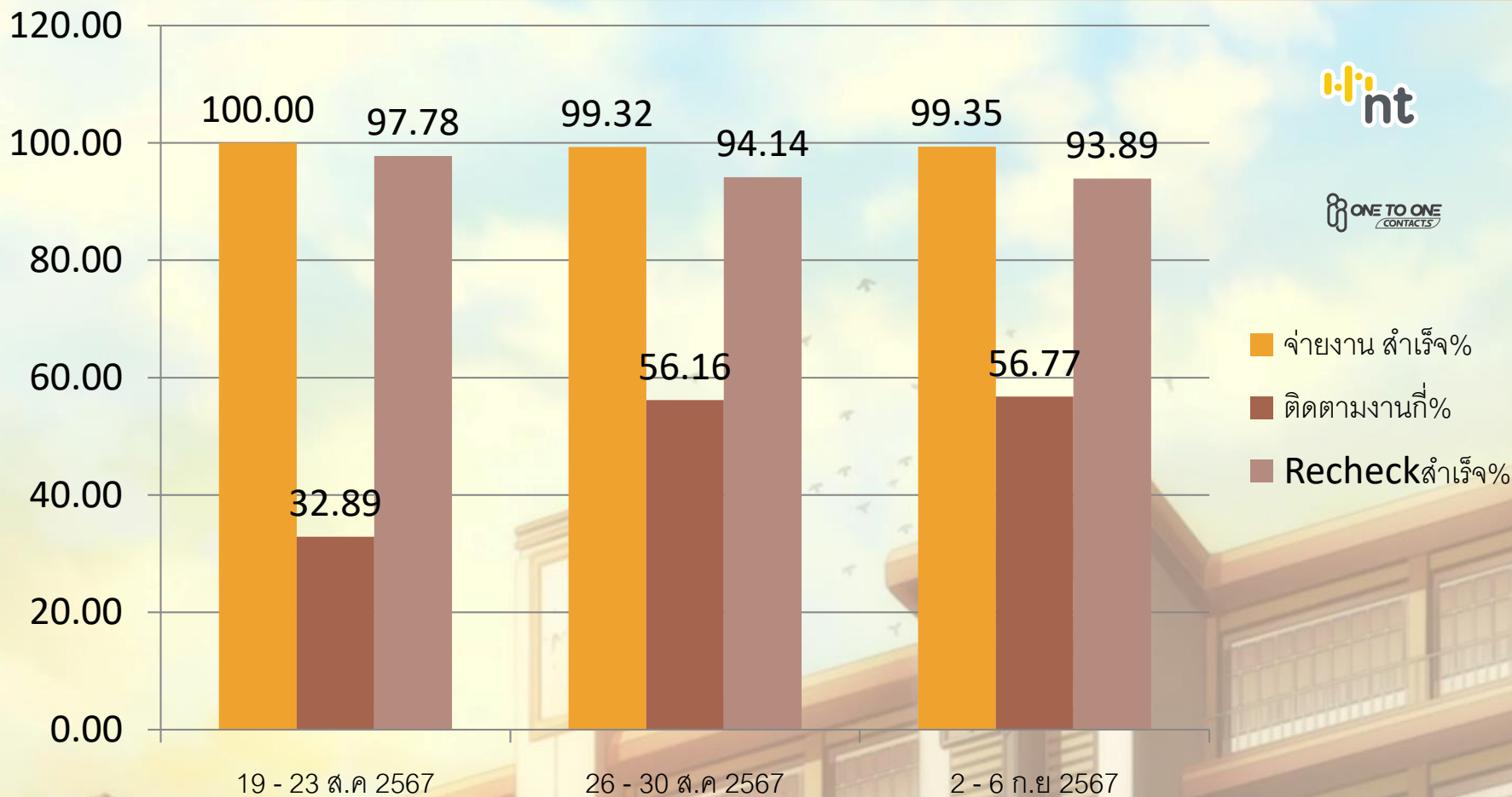
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
95	60	155	80	8	88	43	86	129	94	168	262	40	ช.ม	-

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				
94	60	154	1	0	1	85	161	246	9	7	16	99.35	56.77	93.89

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 ทองรังษี



หมายเหตุ ย้ายงาน

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข (fiber optic ล่ม/ขาด)

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข (fiber optic ล่ม/ขาด)

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 7 หมายเลข (ลูกค้าเลื่อนนัด (รอนัด))

โทรศัพท์ จำนวน 3 หมายเลข ซ่อมสายภายใน+เสียระบบภายใน+ลค.แก้ไขเอง

โทรศัพท์ จำนวน 2 หมายเลขตัด ip-phone เรียบร้อย

โทรศัพท์ จำนวน 1 รอช่างคืนงาน+แก้ไข Sync regis ปกติ

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher นันทกานต์ และจันทร



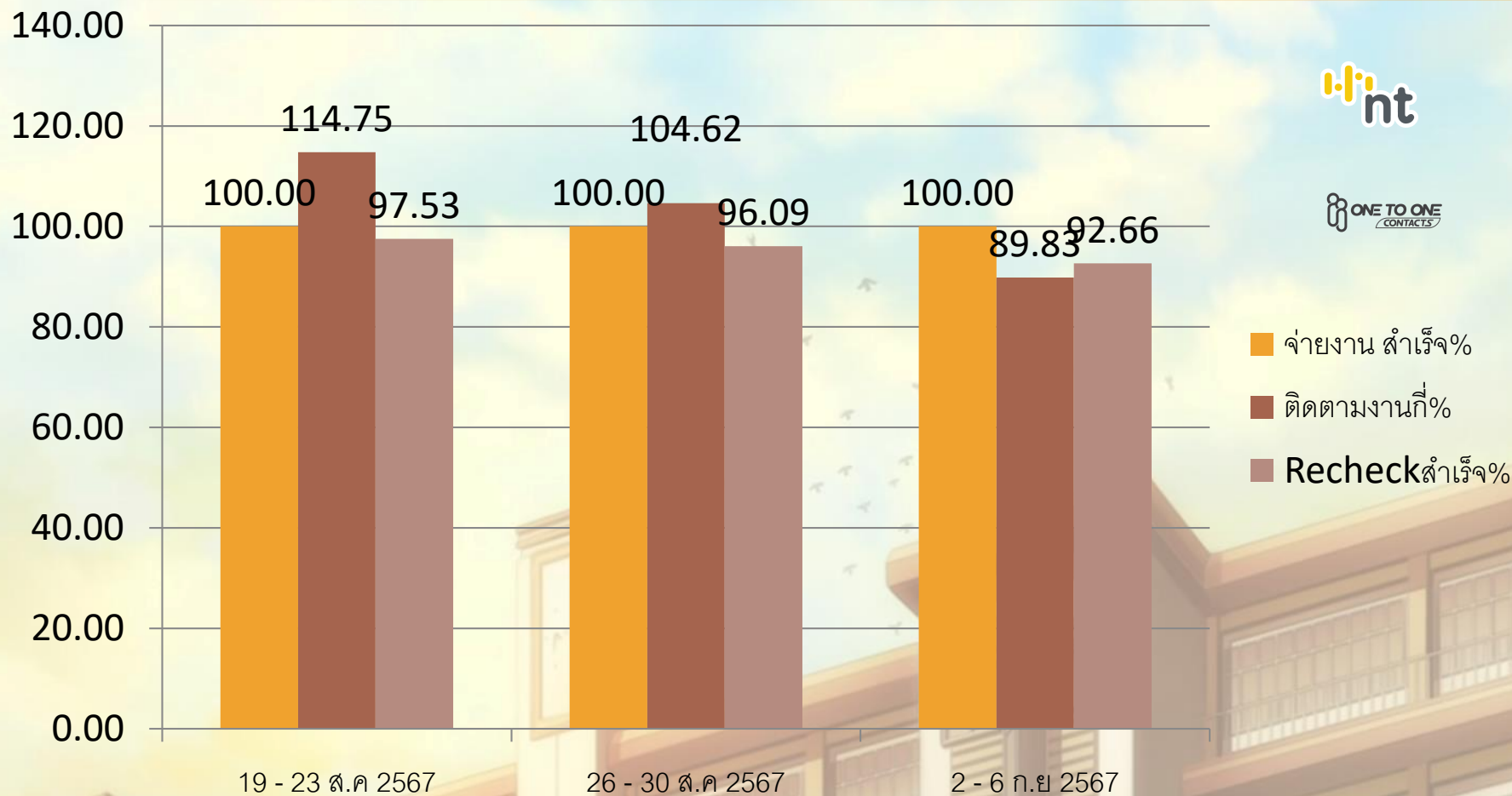
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
34	25	59	27	26	53	36	26	62	60	49	109	40	ช.ม	-

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				
34	25	59	0	0	0	57	44	101	3	5	8	100.00	89.83	92.66

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 นั้นทกานต์ จะะจันทร์



หมายเหตุ จ่ายงาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์ จำนวน 3 หมายเลข เบอร์รอดตัดถ่าย iphone

อินเตอร์เน็ต จำนวน 5 หมายเลข นัดเข้าตรวจแก้ไขหน้างาน

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher จันทิมา ดัดฤยาวัตร



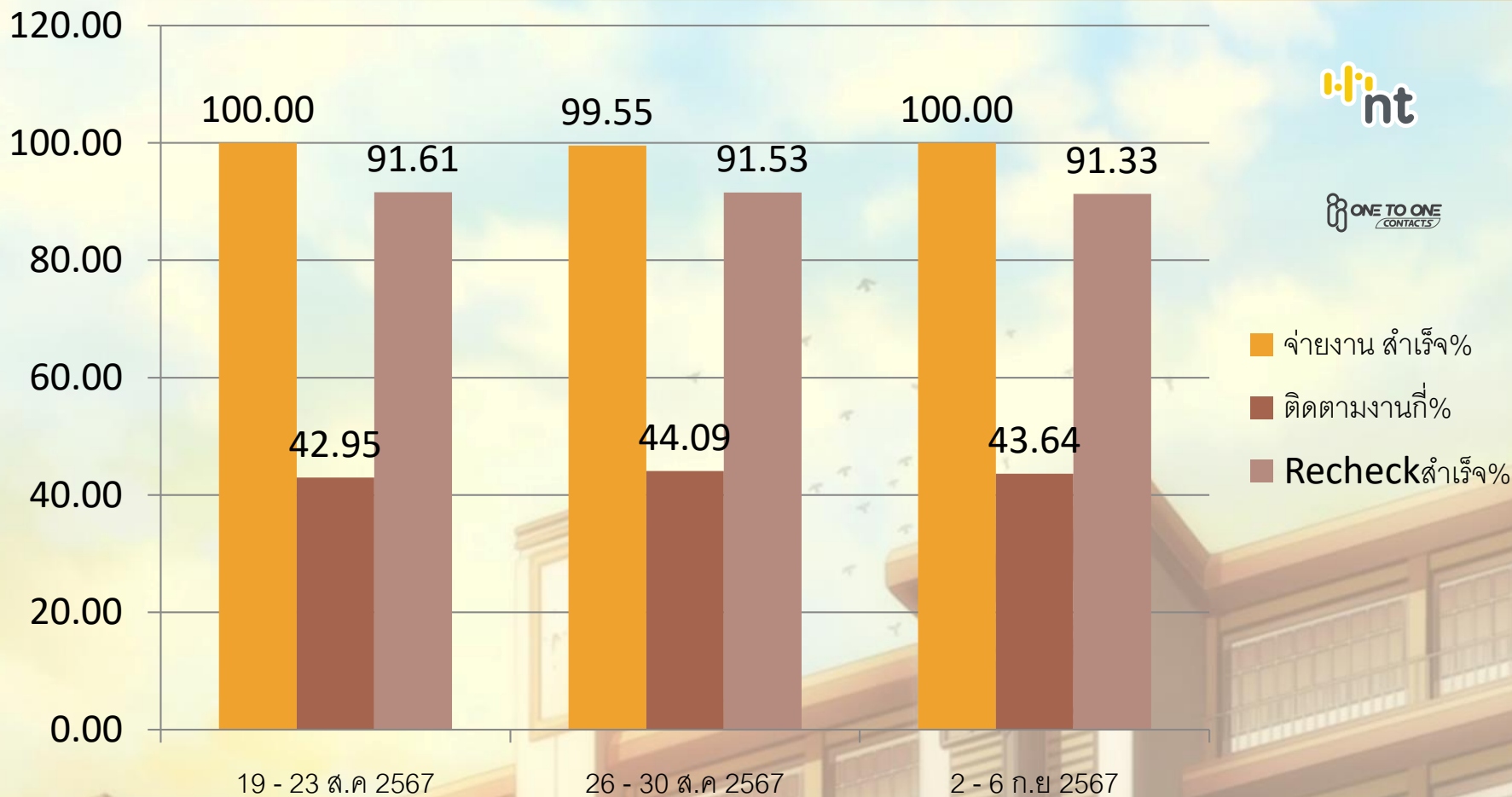
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
90	75	165	44	28	72	78	66	144	82	68	150	40	ช.ม	-

จ่ายงานไม่เกิน		จ่ายงานไม่ เกินรวม	จ่ายงานเกิน (20 นาที)		จ่ายงานเกิน (20 นาที) รวม	Recheck ไม่เกิน		Recheck ไม่เกินรวม	Recheck เกิน (24 ช.ม)		Recheck เกิน (24 ช.ม) รวม	%การจ่ายงาน สำเร็จ	%การติดตาม งาน	%การRecheck สำเร็จ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM				
90	75	165	0	0	0	76	61	137	6	7	13	100.00	43.64	91.33

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 จันทิวา ดัดถุยาวัตร



- จ่ายงาน สำเร็จ%
- ติดตามงานที่%
- Recheck สำเร็จ%

หมายเหตุ ล่างาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 11 หมายเลข นัดช่างเข้าตรวจแก้หน้างาน

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข รอดัดถ่าย IP-Phone

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข ส่งเสีย ตบน.

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher อมรัตน์ สืบแสง



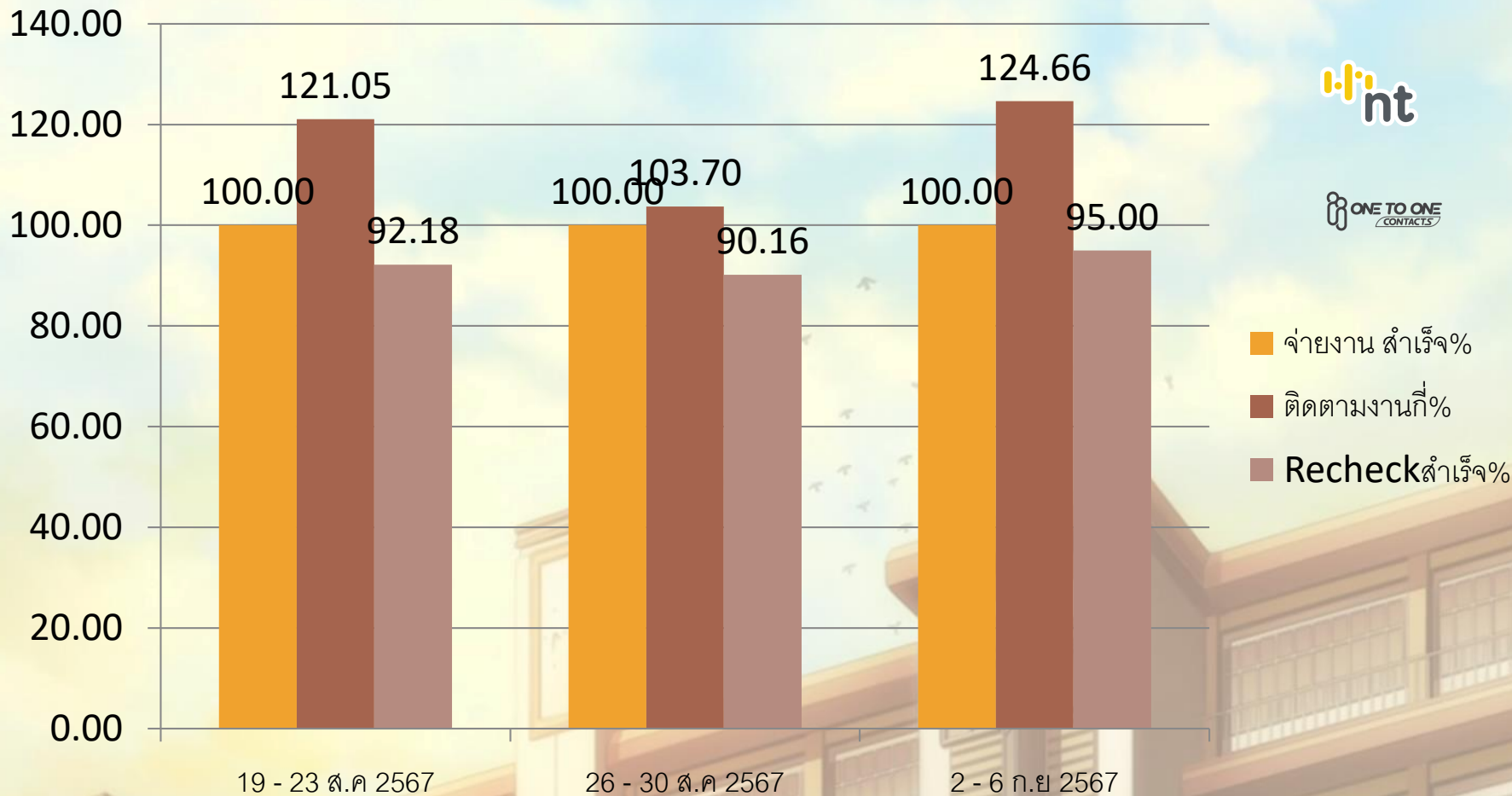
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืนงาน		คืนงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
38	35	73	40	51	91	2	10	12	48	72	120	40	ซ.ม	-

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				
38	35	73	0	0	0	43	71	114	5	1	6	100.00	124.66	95.00

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 ล่าช้างาน ทันเวลา

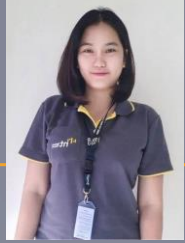
หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข ช่างคืนงานเกินเวลา

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 4 หมายเลข ช่างเลื่อนนัดแก้ไข

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข รอดติดต่อครบ 3 ครั้ง

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher วาสนา ทรัพย์ธำรงค์



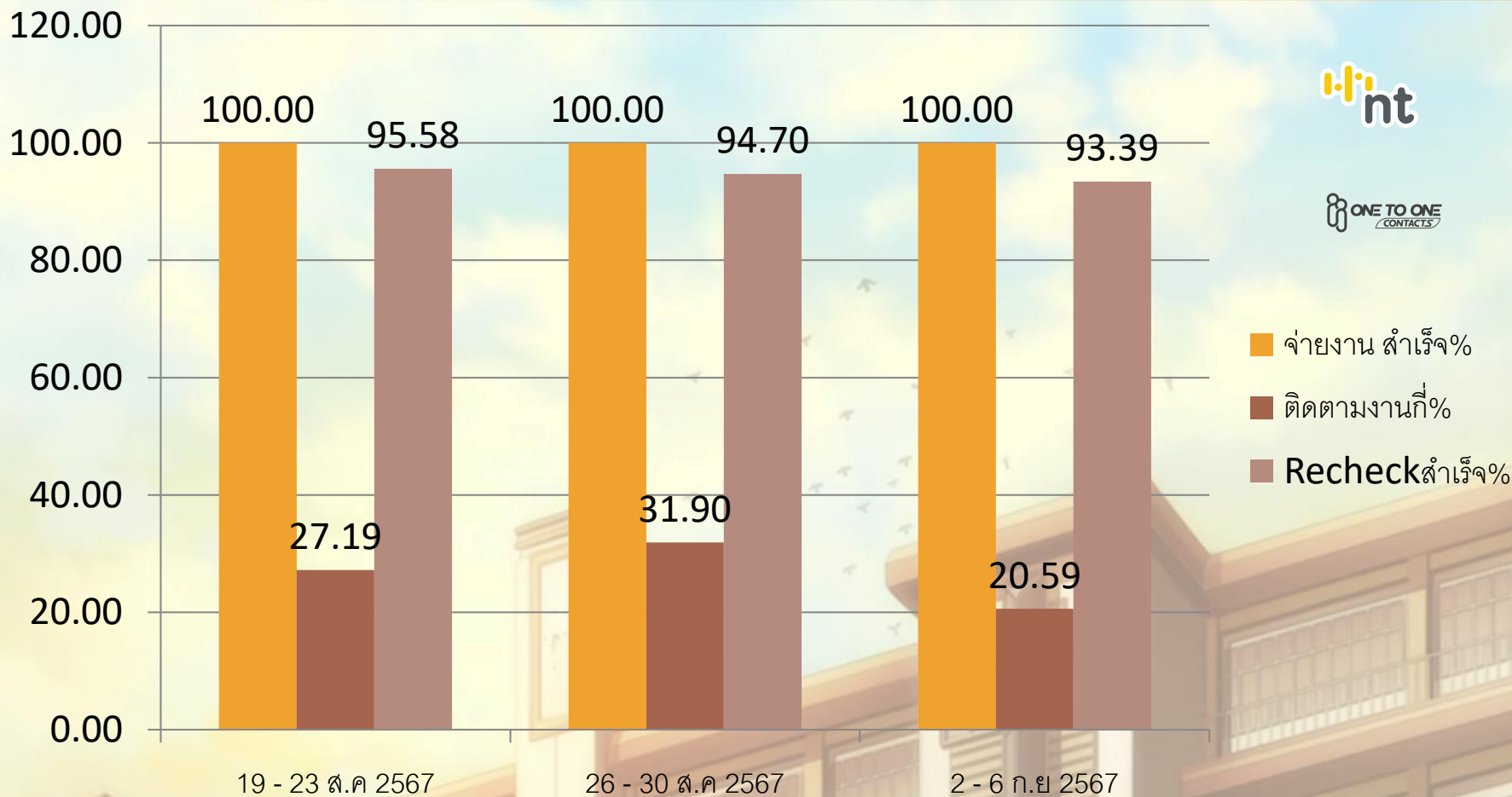
จ่ายงาน		จ่ายงานรวม	ติดตามงาน		ติดตามงานรวม	คืบงาน		คืบงานรวม	Recheck		Recheckรวม	Duration (DP)		หมายเหตุ
AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM		AM	PM	
65	71	136	9	19	28	27	9	36	63	58	121	40	ช.ม	-

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				
65	71	136	0	0	0	57	56	113	6	2	8	100.00	20.59	93.39

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 วาสนา ทรัพย์สินฯ



หมายเหตุ ล่างาน ท้นเวลา

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข ช่างคีนงานเกินเวลา

อินเตอร์เน็ต จำนวน 4 หมายเลข ช่างนัดเข้าตรวจแก้ไขหน้างาน

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข รอดัดถ่ายIP-Phone



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

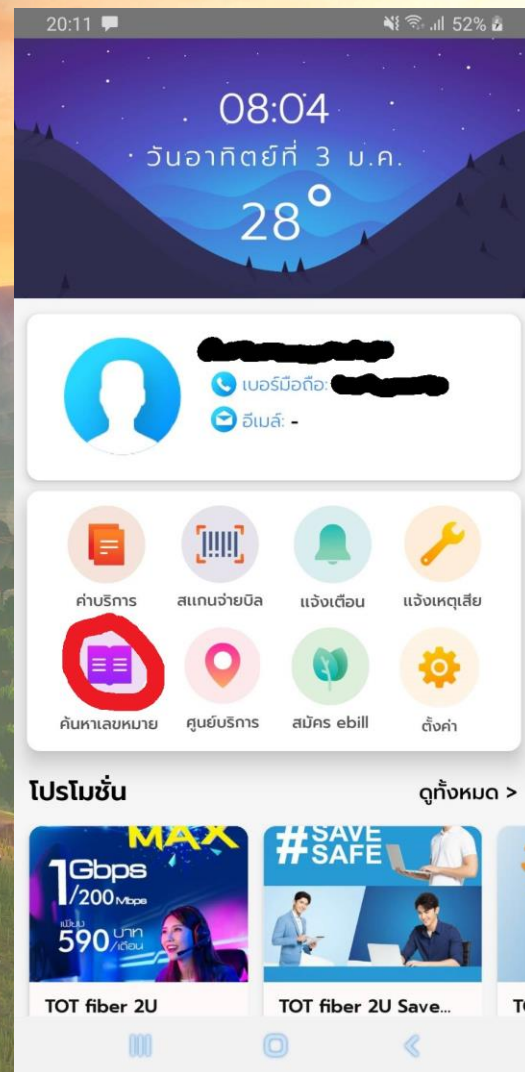
ตัวเลือกการค้นหา ชื่อเรียกทั่วไป ชื่อ(จดทะเบียน)

ชื่อ

ที่อยู่

ค้นหา

SHOW 25 ENTRIES SEARCH:





THANK
YOU