



NT

National Telecom

บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)



สรุปรายงานผลการปฏิบัติงานพนักงาน



Skill Help Desk



Under CH.อัครกร กาญจนานันท์

ตั้งแต่วันที่ 9 - 15 กันยายน 2567

SUP. เค โซ





Ch.อัครกร



Team Help Desk

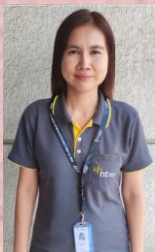


สุภาวดี เงินทองดี



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 | 3:51:17 | 26 | 26 | 0:04:02 | 0:04:51 | 0:00:00 | 0:00:13 | 0:00:00 | 0:00:13 | - | Inbound 1 วัน , OJT 1 วัน |
| ศิริพร ไพธิภักดิ์ | 11:53:26 | 85 | 46 | 0:03:05 | 0:03:51 | 0:00:00 | 0:00:05 | 0:00:00 | 0:00:05 | - | Inbound 3 วัน |
| AVERAGE | 15:44:43 | 111 | 36 | 0:03:34 | 0:04:21 | 0:00:00 | 0:00:18 | 0:00:00 | 0:00:18 | 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 | 28:36:26 | 194 | 44 | 75.60 | 0:00:00 | 0:01:23 | 0:01:26 | - | 0 | 0 | Outbound 3 วัน / Recheck 1 วัน |
| ศิริพร ไพธิ์ภักดิ์ | 33:46:03 | 197 | 38 | 62.20 | 0:00:00 | 0:01:15 | 0:01:16 | - | 0 | 0 | Outbound 3 วัน |
| AVERAGE | 62:22:29 | 391 | 41 | 68.90 | 0:00:00 | 0:01:19 | 0:01:21 | 0 | 0 | 0 | |

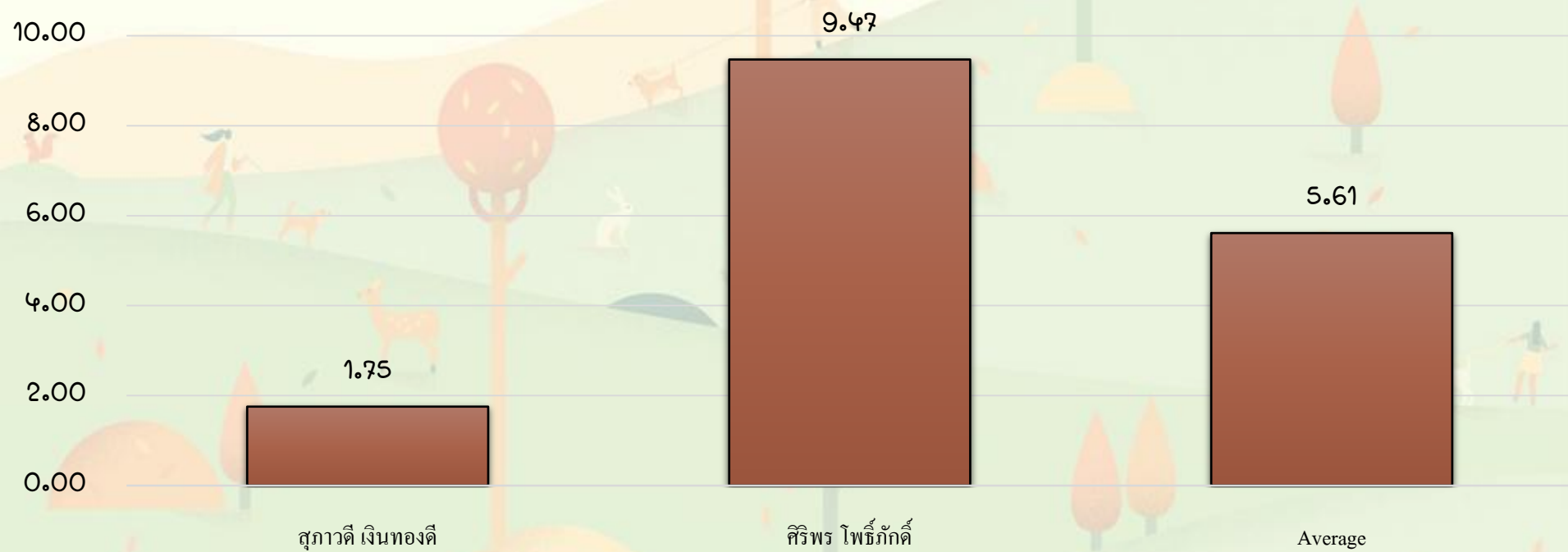


ยอดแก้ไข โทรออก Help Desk

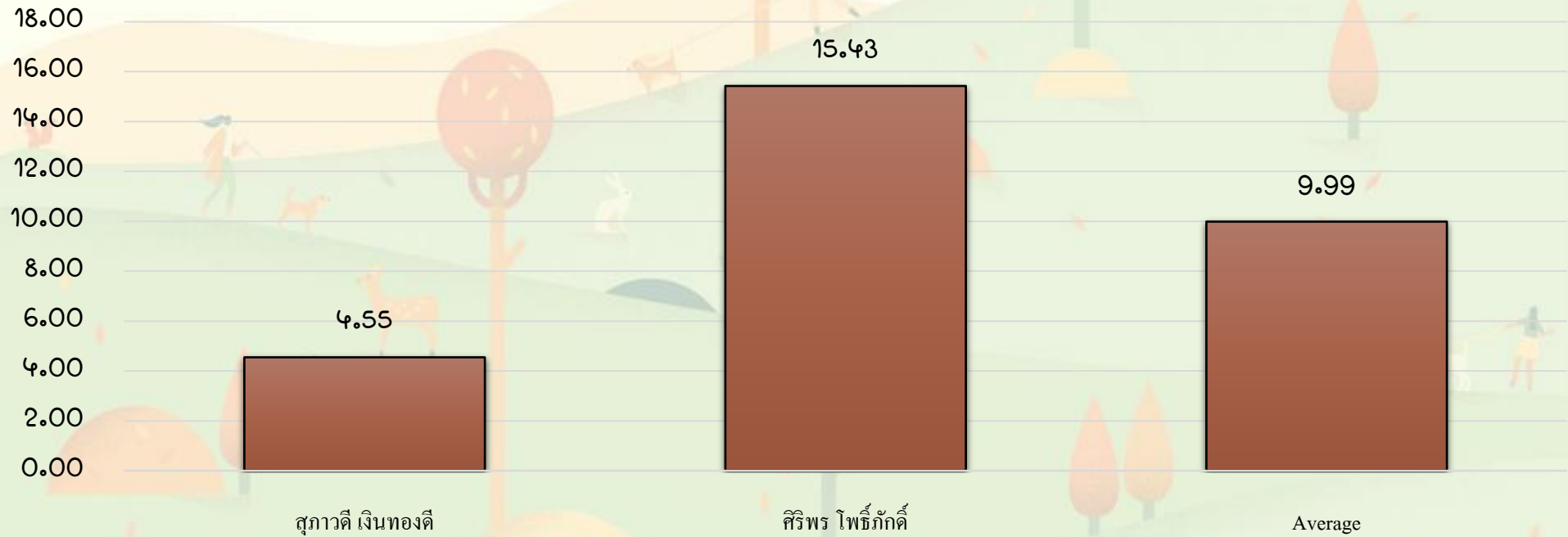


| ชื่อ-สกุล | จำนวน (หมายเลข) | แก้ไข สำเร็จ (หมายเลข) | แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข) | | | | | | | ต่อสาย | % แก้ไข บุคคล | %แก้ไข Under |
|--------------------|-----------------|------------------------|--------------------------|------------|---------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------|---------------|--------------|
| | | | แนะนำ (หมายเลข) | Blcok/Down | X11 (หมายเลข) | ตัดค้าง ชำระ (หมายเลข) | แก้ไขไม่ได้ (หมายเลข) | ติดต่อลูกค้า ไม่ได้ (หมายเลข) | ลูกค้าไม่สะดวก (หมายเลข) | | | |
| สุภาวดี เงินทองดี | 110 | 5 | 11 | 15 | 0 | 1 | 46 | 17 | 15 | 0 | 4.55 | 1.75 |
| ศิริพร โพธิ์ภักดิ์ | 175 | 27 | 19 | 22 | 2 | 1 | 67 | 32 | 5 | 10 | 15.43 | 9.47 |
| รวม | 285 | 32 | 30 | 37 | 2 | 2 | 113 | 49 | 20 | 10 | 9.99 | 5.61 |

เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (Under)



เปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ (บุคคล)





สุภาวดี เงินทองดี



| Logon Duration | Handled | Average Handle | ACD (Minute) | AHT (Minute) | Not ready other | | | | Login Late (Minute) | remark |
|----------------|---------|----------------|--------------|--------------|-----------------|---------------|----------|---------|---------------------|---------------------------|
| | | | | | Meeting | Reason NotSet | Restroom | รวม | | |
| 3:51:17 | 26 | 26 | 0:04:02 | 0:04:51 | 0:00:00 | 0:00:13 | 0:00:00 | 0:00:13 | - | Inbound 1 วัน , OJT 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 |
|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------|---------------------|------------|------------|---------------------|------------|---------|--------------------------------|
| 28:36:26 | 194 | 44 | 75.60 | 0:00:00 | 0:01:23 | 0:01:26 | - | 0 | 0 | Outbound 3 วัน / Recheck 1 วัน |

| จ่ายงาน (หมายเลข) | แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข) | แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข) | | | | | | | | | % แก้ไข บุคคล | %แก้ไข Under |
|-------------------|-----------------------|--------------------------|------------|-----|-------------|-------------|--------------------|----------------|--------|------|---------------|--------------|
| | | แนะนำ | Blcok/Down | X11 | ตัดล้างชำระ | แก้ไขไม่ได้ | ติดต่อกู้ค่าไม่ได้ | ถูกค่าไม่สะดวก | ต่อสาย | | | |
| 110 | 5 | 11 | 15 | 0 | 1 | 46 | 17 | 15 | 0 | 4.55 | 1.75 | |

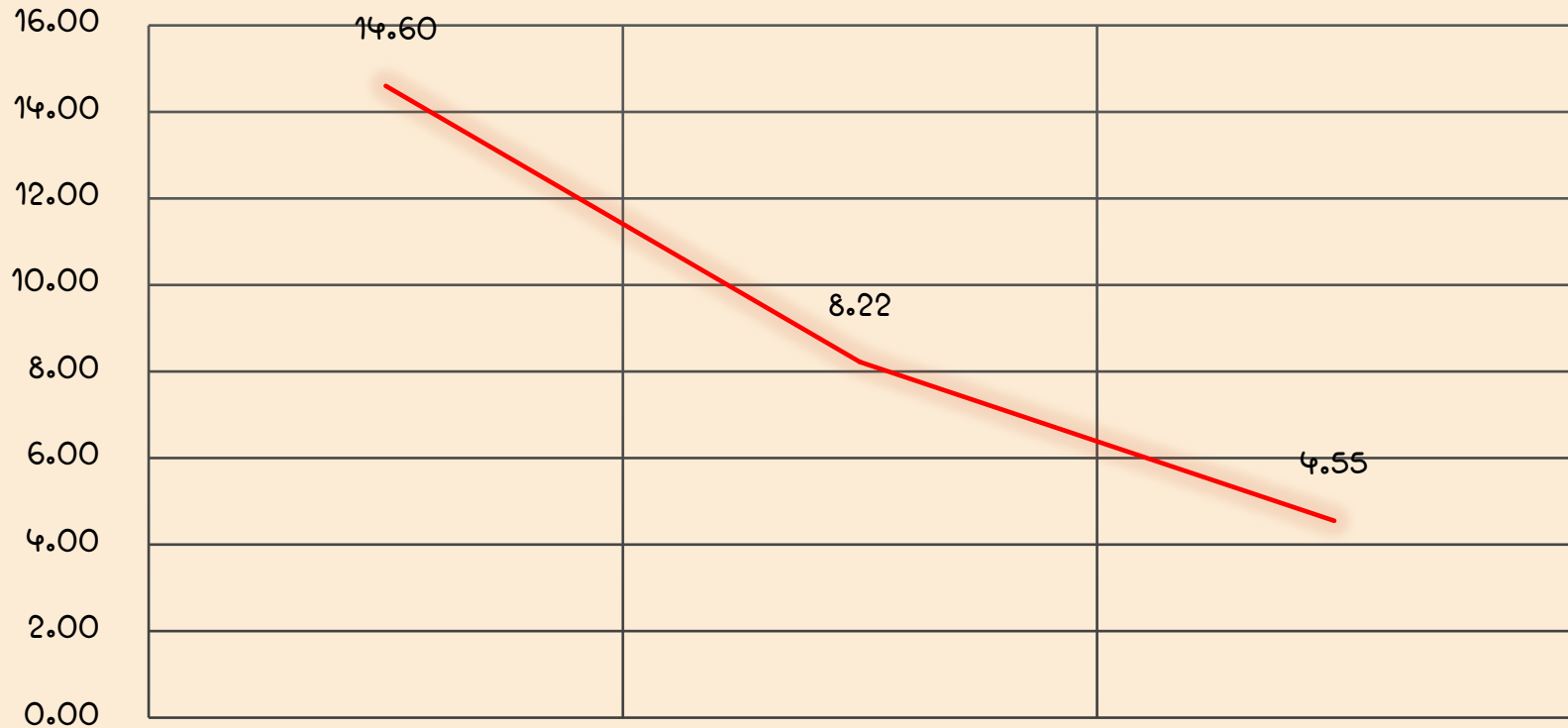
HD

OB

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ สภาวดี เงินทองดี



— เปอร์เซนต์การแก้ไขได้



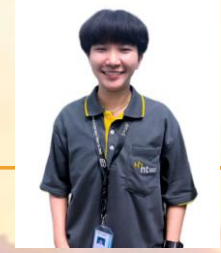
26 ส.ค - 1 ก.ย 2567

2 - 8 ก.ย 2567

9 - 15 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 | | |
| 11:53:26 | 85 | 46 | 0:03:05 | 0:03:51 | 0:00:00 | 0:00:05 | 0:00:00 | 0:00:05 | - | Inbound 3 วัน |

OB

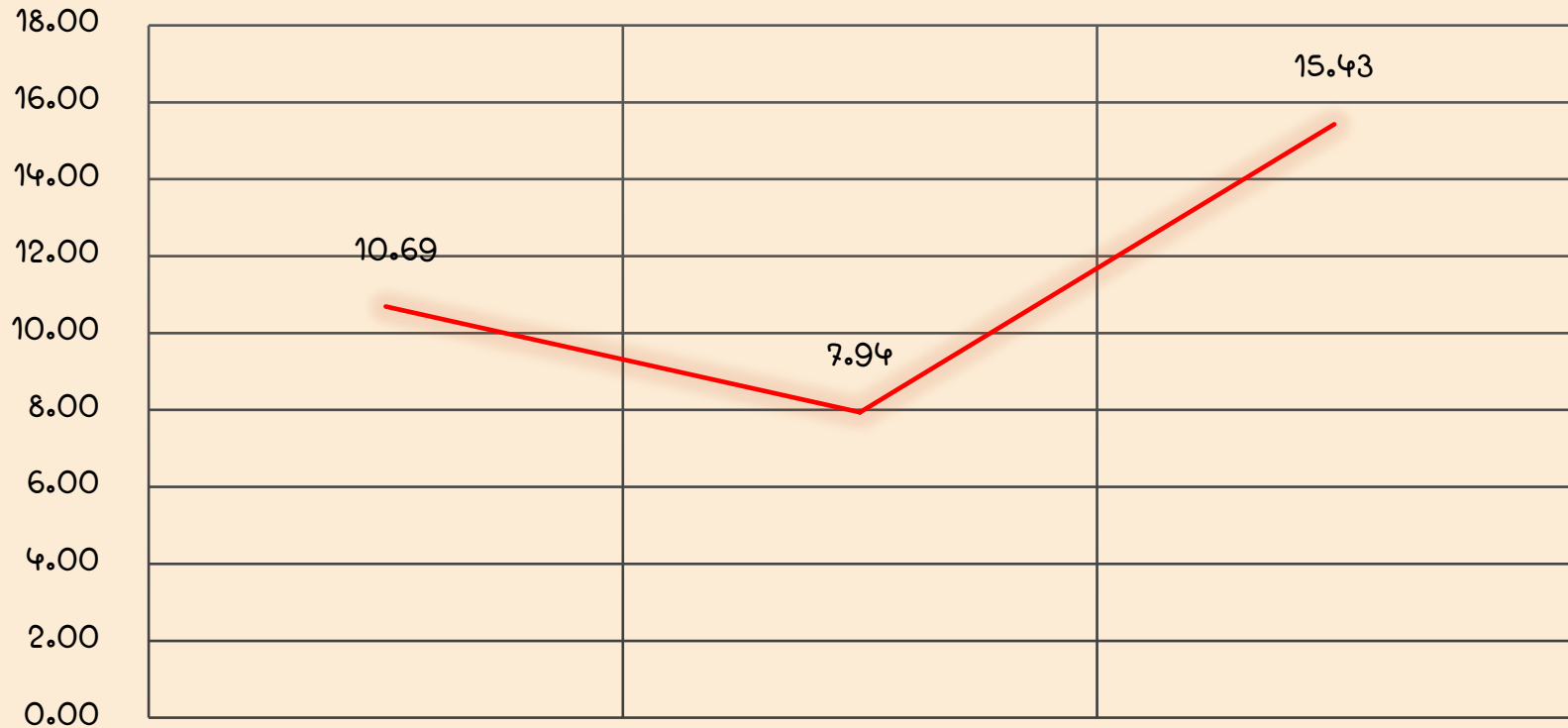
| Logon Duration (นาที) | Call Outbound | Average Call Outbound | Average Monitor | Not Restroom (นาที) | ACD (นาที) | AHT (นาที) | Login Late (Minute) | Compliment | Warning | Remark |
|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------|---------------------|------------|------------|---------------------|------------|---------|----------------|
| 33:46:03 | 197 | 38 | 62.20 | 0:00:00 | 0:01:15 | 0:01:16 | - | 0 | 0 | Outbound 3 วัน |

| จ้างงาน (หมายเลข) | แก้ไขสำเร็จ (หมายเลข) | แก้ไขไม่สำเร็จ (หมายเลข) | | | | | | | | | % แก้ไข บุคคล | %แก้ไข Under |
|-------------------|-----------------------|--------------------------|------------|-----|-------------|-------------|--------------------|----------------|--------|-------|---------------|--------------|
| | | แนะนำ | Blcok/Down | X11 | ตัดล้างชำระ | แก้ไขไม่ได้ | ติดต่อกู้ค่าไม่ได้ | ถูกค่าไม่สะดวก | ต่อสาย | | | |
| 175 | 27 | 19 | 22 | 2 | 1 | 67 | 32 | 5 | 10 | 15.43 | 9.47 | |

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การแก้ไขได้ สิริพร โพธิ์ภักดิ์



— เปอร์เซนต์การแก้ไขได้



26 ส.ค - 1 ก.ย 2567

2 - 8 ก.ย 2567

9 - 15 ก.ย 2567

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 | | | | | | | | | | | | | 75.60 | B |
| 2 | ศิริพร ไพธิ์ภักดี | HD | 0.00 | 75.00 | 81.00 | 80.00 | 75.00 | | | | | | | | | | | | | 62.20 | D |
| AVERAGE | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 68.90 | C |

| ชื่อ-นามสกุล |
|----------------|
| ไม่มี Coaching |
| - |
| - |
| - |

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher รัชนี้ ผลมาตย์



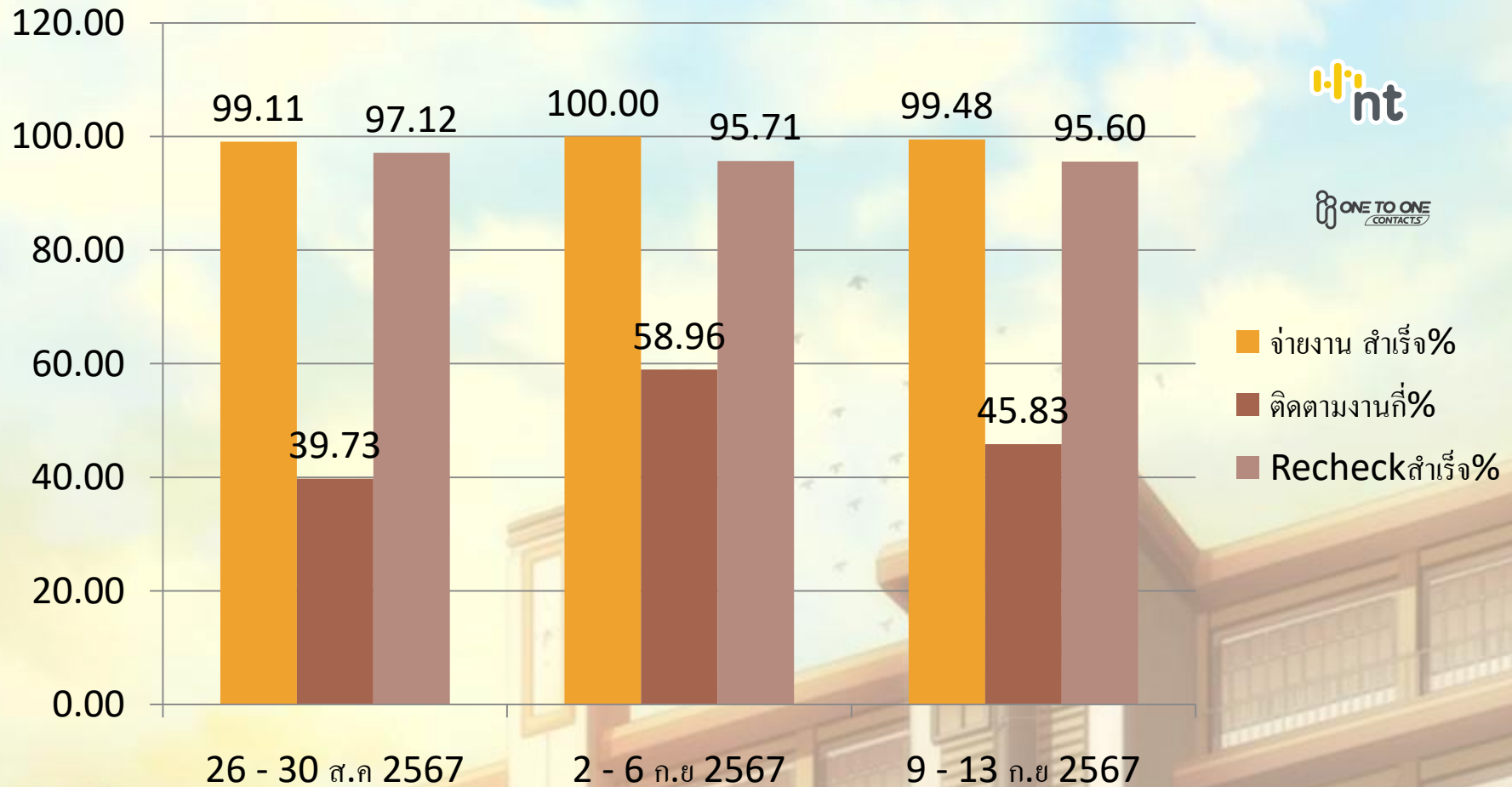
| จ่ายงาน | | จ่ายงานรวม | ติดตามงาน | | ติดตามงานรวม | คืนงาน | | คืนงานรวม | Recheck | | Recheckรวม | Duration (DP) | | หมายเหตุ |
|---------|----|------------|-----------|----|--------------|--------|----|-----------|---------|-----|------------|---------------|-----|----------|
| AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | |
| 96 | 96 | 192 | 55 | 33 | 88 | 14 | 71 | 85 | 70 | 112 | 182 | 40 | ซ.ม | - |

| 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 | | | | |
| 96 | 95 | 191 | 0 | 1 | 1 | 65 | 109 | 174 | 5 | 3 | 8 | 99.48 | 45.83 | 95.60 |

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 ง่ายงาน

โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข งานเข้ามาจำนวนมาก

หมายเหตุ Recheck

อินเทอร์เน็ต จำนวน 6 หมายเลข งานปิดรอนัดเข้าตรวจแก้ไขหน้างาน

โทรศัพท์ จำนวน 2 หมายเลข เบอร์รอดัดถ่าย iphone

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher รัฐชัย ทองรังษี



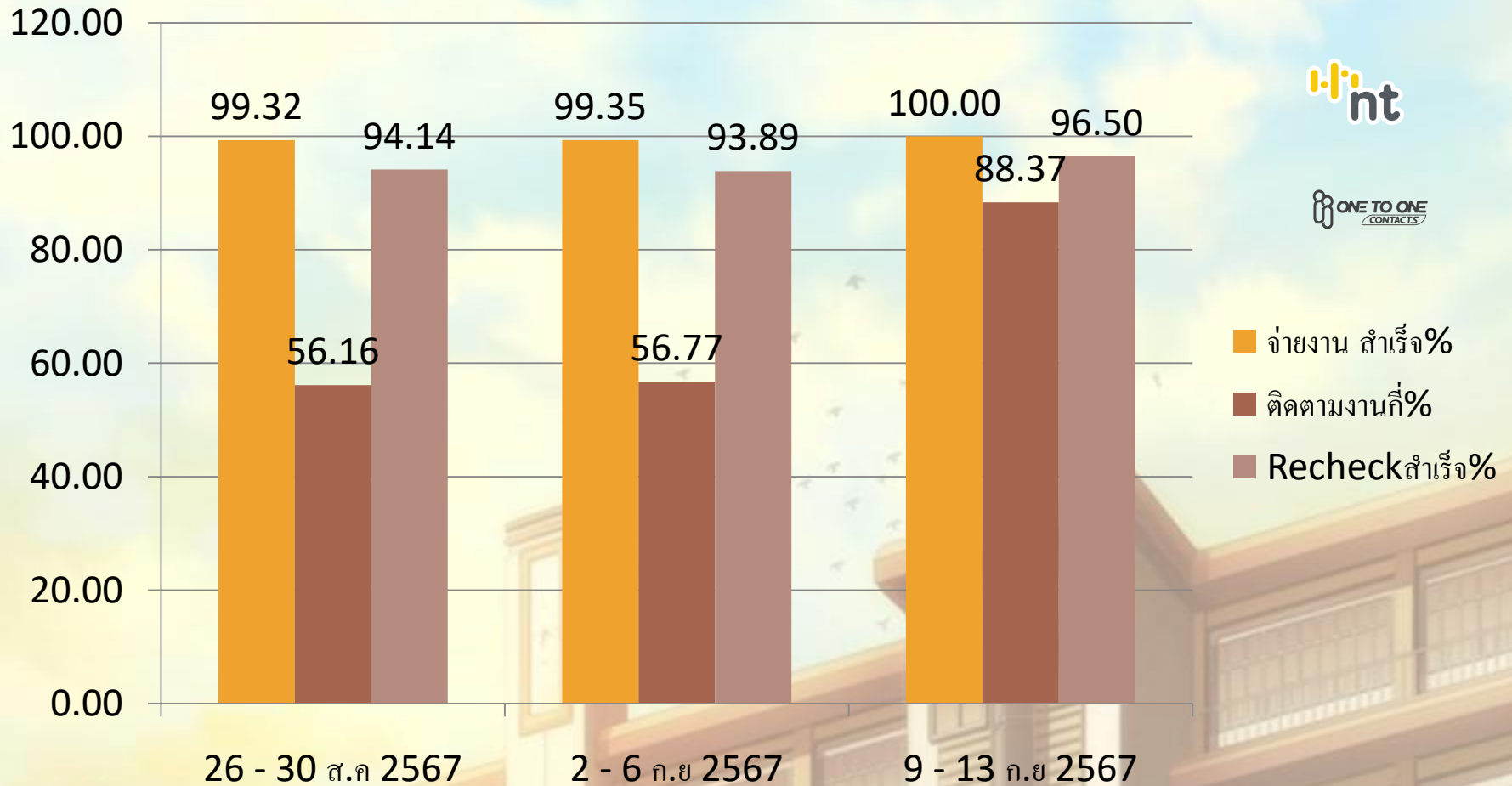
| จ่ายงาน | | จ่ายงานรวม | ติดตามงาน | | ติดตามงานรวม | คืนงาน | | คืนงานรวม | Recheck | | Recheckรวม | Duration (DP) | | หมายเหตุ |
|---------|----|------------|-----------|----|--------------|--------|----|-----------|---------|----|------------|---------------|-----|---------------|
| AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | |
| 37 | 49 | 86 | 64 | 12 | 76 | 33 | 55 | 88 | 54 | 89 | 143 | 32 | ช.ม | พักร้อน 1 วัน |

| จ่ายงานไม่เกิน | | จ่ายงานไม่ เกินรวม | จ่ายงานเกิน (20นาที) | | จ่ายงานเกิน (20นาที) 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 | | | | |
| 37 | 49 | 86 | 0 | 0 | 0 | 54 | 84 | 138 | 0 | 5 | 5 | 100.00 | 88.37 | 96.50 |

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 ล่างาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข รอช่างแจ้งคืบงาน

อินเตอร์เน็ต จำนวน 1 หมายเลข (ลูกค้าเลื่อนนัด (รอนัด)

โทรศัพท์ จำนวน 2 หมายเลข เสียสายภายใน-ช่างชี้หมุด

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข ตัดถ่าย ip-phone

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 | |
| 87 | 30 | 117 | 28 | 14 | 42 | 22 | 14 | 36 | 64 | 63 | 127 | 29 | ซ.ม | จ้าง 1 วัน 3 ซ.ม |

| จ่ายงานไม่เกิน | | จ่ายงานไม่เกินรวม | จ่ายงานเกิน (20 นาที) | | จ่ายงานเกินรวม | Recheck ไม่เกิน | | Recheck ไม่เกินรวม | Recheck เกิน (24 ซ.ม) | | Recheck เกินรวม (24 ซ.ม) | %การจ่ายงานสำเร็จ | %การติดตามงาน | %การRecheck สำเร็จ |
|----------------|----|-------------------|-----------------------|----|----------------|-----------------|----|--------------------|-----------------------|----|--------------------------|-------------------|---------------|--------------------|
| AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | | | |
| 87 | 30 | 117 | 0 | 0 | 0 | 62 | 60 | 122 | 2 | 3 | 5 | 100.00 | 35.90 | 96.06 |

หมายเหตุ

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

กราฟแสดงเปอร์เซ็นต์การจ่ายงาน,ตามงาน, Recheck นันทกานต์ แจะจันทร์



หมายเหตุ ล่างาน ทันเวลา

หมายเหตุ Recheck

อินเตอร์เน็ต จำนวน 2 หมายเลข งานปิดรอนัดเข้าตรวจแก้ไขหน้างาน

โทรศัพท์ จำนวน 3 หมายเลข เบอร์รอดัดถ่าย iphone

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher จันทิมา ดัดถุยาวัตร



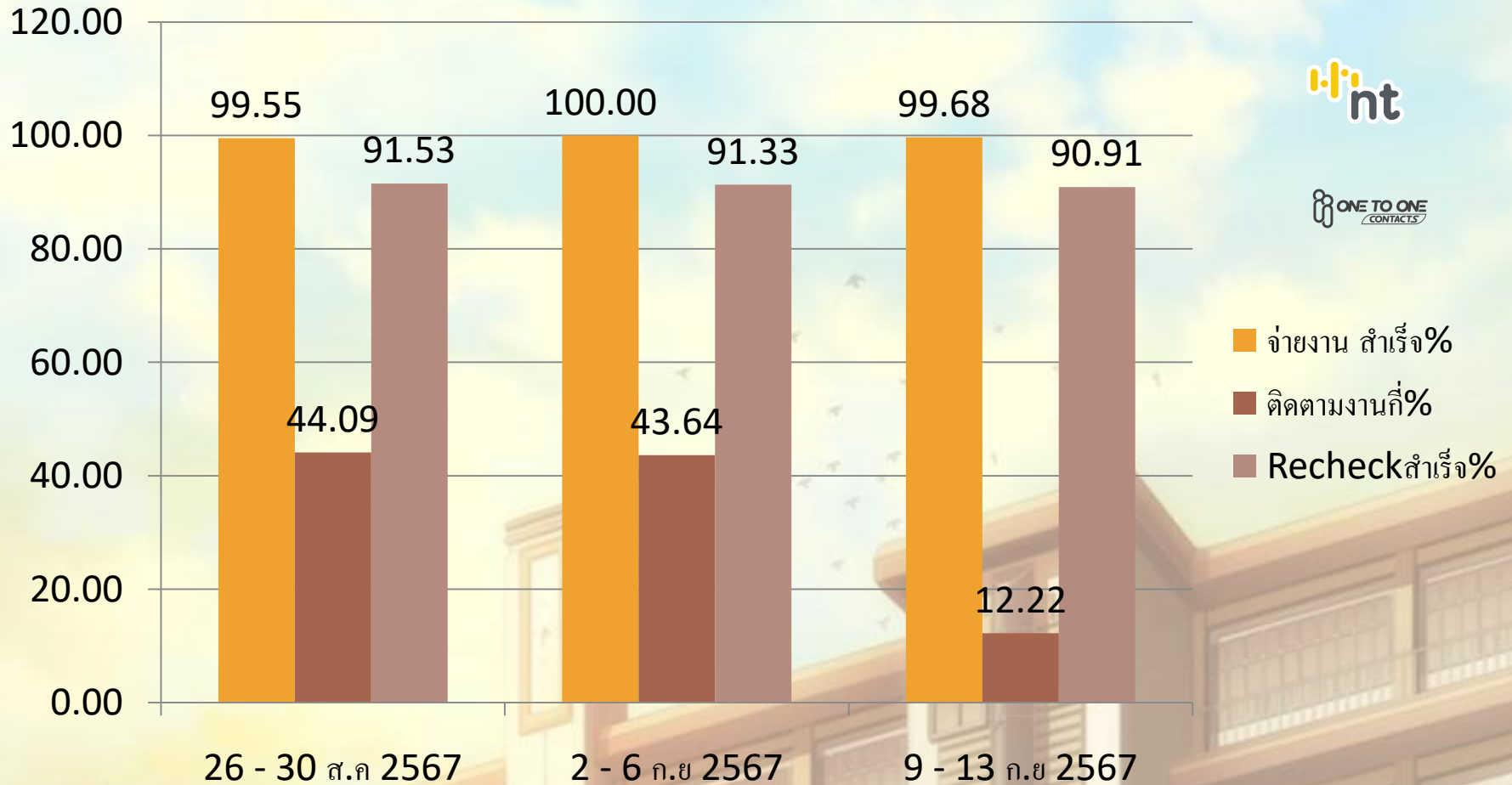
| จ่ายงาน | | จ่ายงานรวม | ติดตามงาน | | ติดตามงานรวม | คืนงาน | | คืนงานรวม | Recheck | | Recheckรวม | Duration (DP) | | หมายเหตุ |
|---------|-----|------------|-----------|----|--------------|--------|-----|-----------|---------|----|------------|---------------|-----|----------|
| AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | |
| 421 | 201 | 622 | 40 | 36 | 76 | 472 | 385 | 857 | 100 | 65 | 165 | 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 | | | | |
| 420 | 200 | 620 | 1 | 1 | 2 | 89 | 61 | 150 | 11 | 4 | 15 | 99.68 | 12.22 | 90.91 |

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 จั๊นทึมา ตั๊ดถุยาวัตร



- จ่ายงาน สำเร็จ%
- ติดตามงานกั้%
- Recheck สำเร็จ%

หมายเหตุ ย้ายงาน

อินเทอร์เน็ต จำนวน 2 หมายเลข ติดเคสหน้างาน

หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์ จำนวน 5 หมายเลข เคเบิ้ลขาด ส่ง ตบน.

โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ต จำนวน 9 หมายเลข นัดช่างเข้าดำเนินการแก้ไขหน้างาน

โทรศัพท์ จำนวน 1 หมายเลข รถตัดถ่าย ip-phone

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher อมรรัตน์ สืบแสง



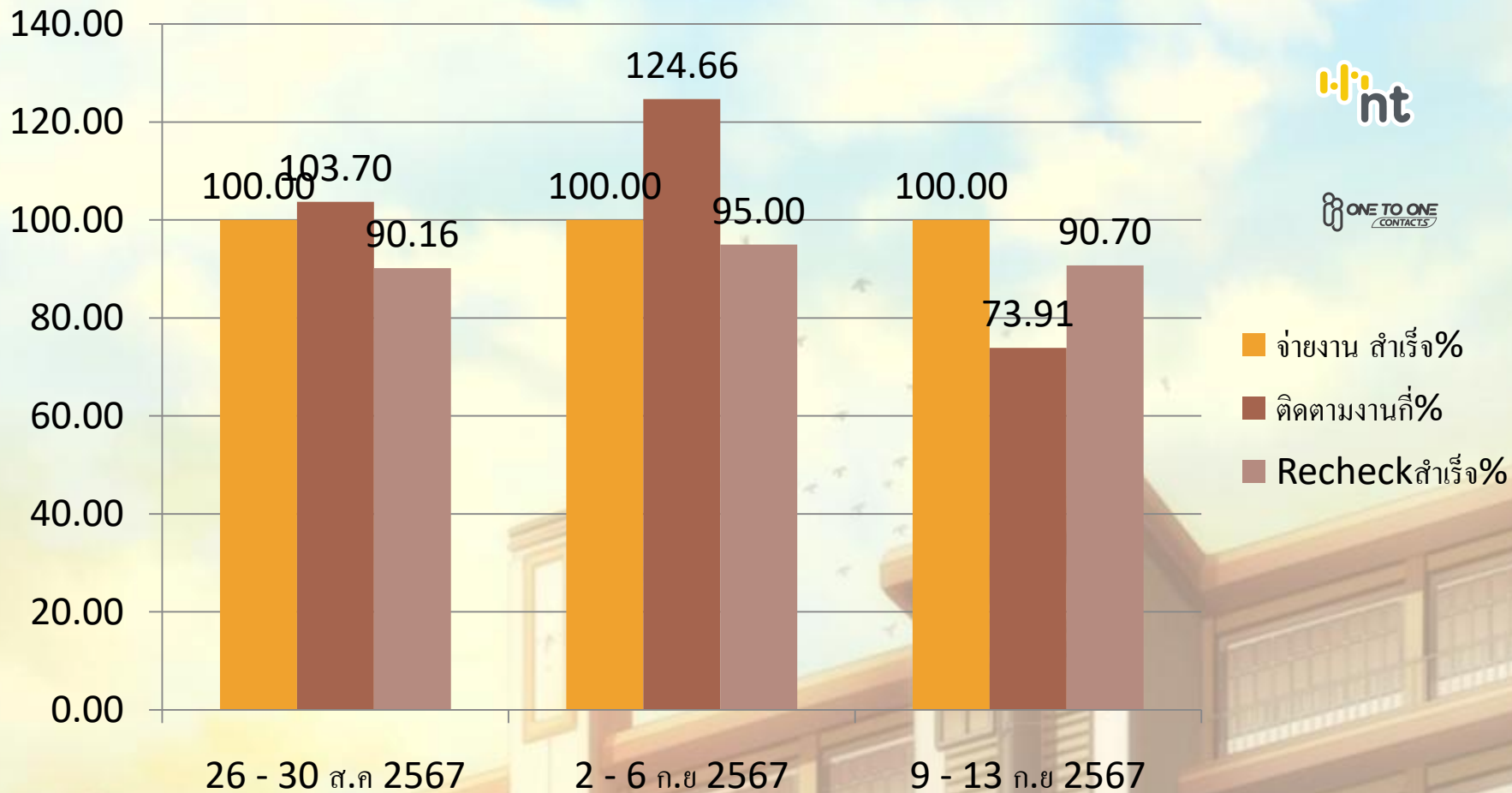
| จ่ายงาน | | จ่ายงานรวม | ติดตามงาน | | ติดตามงานรวม | คืนงาน | | คืนงานรวม | Recheck | | Recheckรวม | Duration (DP) | | หมายเหตุ |
|---------|----|------------|-----------|----|--------------|--------|----|-----------|---------|----|------------|---------------|-----|----------|
| AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | |
| 60 | 32 | 92 | 32 | 36 | 68 | 1 | 17 | 18 | 65 | 64 | 129 | 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 | | | | |
| 60 | 32 | 92 | 0 | 0 | 0 | 57 | 60 | 117 | 8 | 4 | 12 | 100.00 | 73.91 | 90.70 |

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



- จ่ายงาน สำเร็จ%
- ติดตามงานที่%
- Recheck สำเร็จ%

หมายเหตุ จ่ายงาน ทันเวลา

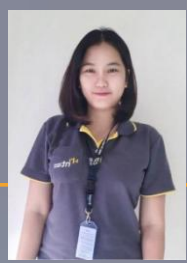
หมายเหตุ Recheck

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข ช่างคืบงานเกินเวลา

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 6 หมายเลข ช่างเลื่อนนัดตรวจแก้

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 3 หมายเลข รอดติดต่อกับ 3 ครั้ง

ผลการปฏิบัติงาน Dispatcher วาสนา ทรัพย์อำรงค์



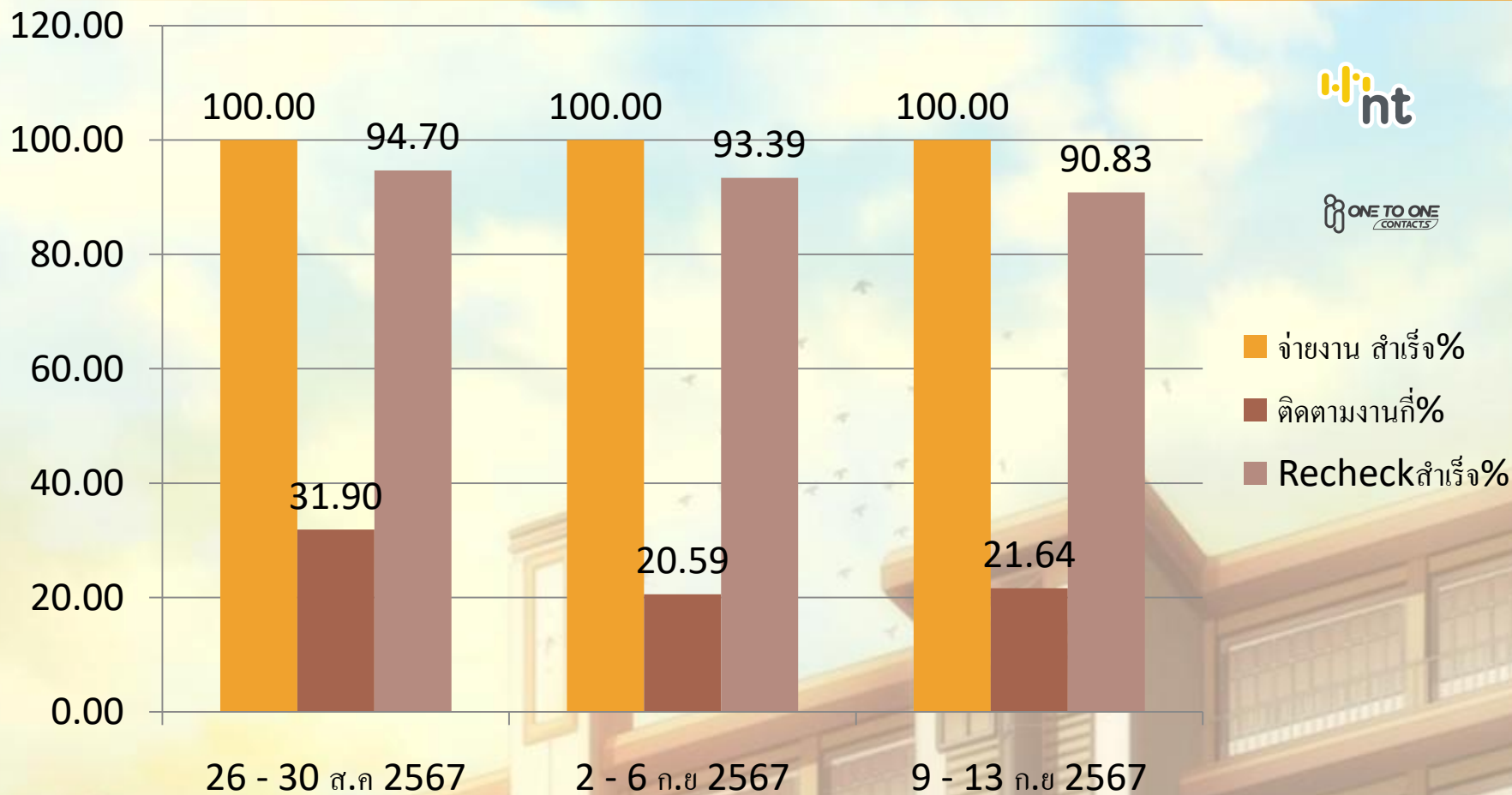
| จ่ายงาน | | จ่ายงานรวม | ติดตามงาน | | ติดตามงานรวม | คืนงาน | | คืนงานรวม | Recheck | | Recheckรวม | Duration (DP) | | หมายเหตุ |
|---------|----|------------|-----------|----|--------------|--------|----|-----------|---------|----|------------|---------------|-----|----------|
| AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | | AM | PM | |
| 77 | 57 | 134 | 16 | 13 | 29 | 51 | 25 | 76 | 63 | 57 | 120 | 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 | | | | |
| 77 | 57 | 134 | 0 | 0 | 0 | 57 | 52 | 109 | 6 | 5 | 11 | 100.00 | 21.64 | 90.83 |

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 4 หมายเลข รอช่างแก้ไขเสร็จ

โทรศัพท์และอินเตอร์เน็ต จำนวน 7 หมายเลข รอนัดเข้าแก้ไขหน้างาน



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

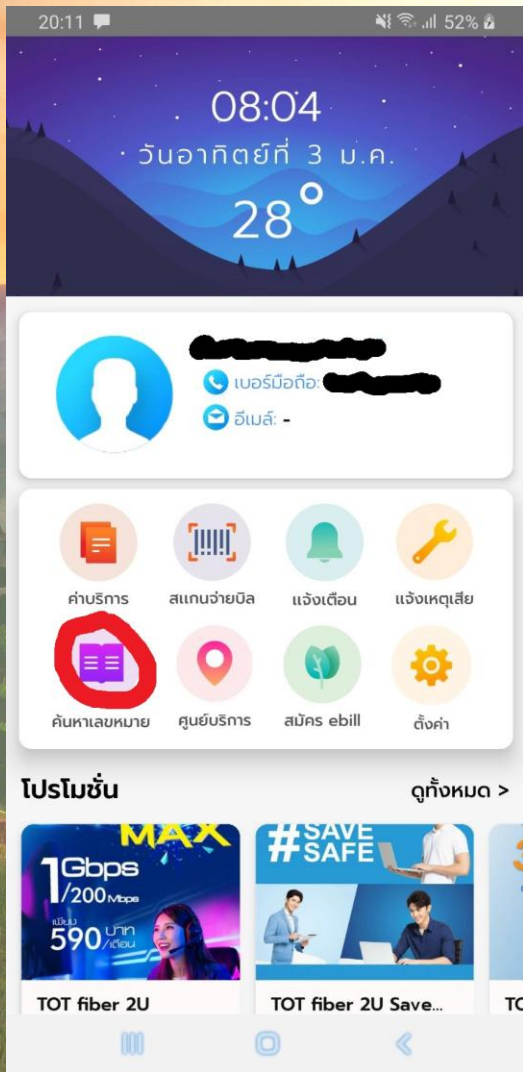
ตัวเลือกการค้นหา ชื่อเรียกทั่วไป ชื่อ(จดทะเบียน)

ชื่อ

ที่อยู่

ค้นหา

SHOW 25 ENTRIES SEARCH:





THANK
YOU