



บันทึกข้อความ

หน่ว	ยงานสถาบันพั	ัฒนาวิชาการประปา (กอ	งวิจัย พัฒนา และนวัตกร	ୟା ୀମର ଉପଟାଟ , ଉପଟାଫି)
ที่	রমা বহুচ /চ	CC	วันที่ ๑ สิ	งหาคม ๒๕๕๖	
เรื่อง			ท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด		
เรียน		กับ ๑๐ (นายยงยุทธ์ อภัย	บจิรรัตน์)		
	□ ชวก.(ก๑)		10 1		
		ตับ ๙ (นายวีระวัฒน์ สม ดับ ๘ (นางเพ็ญจันทร์ ต			
	🗆 ผจ.สสน.	🗆 ผจ.สสว.	□ ผจ.สสช	🗆 ผอ.ฝปก.	
	🗆 ผอ.ฝสอ.	🗆 ผอ.ฝบบ.	🗆 ผอ.ฝพบ.		
	🗆 ผอ.กษฃ.	🗆 หน.สบน.(ทุกสา	าขา)		

ตามที่สถาบันพัฒนาวิชาการประปา ได้กำหนดจัดการศึกษาดูงาน เพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ในการ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยศึกษาดูงานด้านการบริหารการจัดการในสายงานการบริการลูกค้าของ True Call Center และการใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการ พร้อมเยี่ยมชมบรรยากาศการทำงานของบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด รวมถึงแลกเปลี่ยนความคิดเห็นด้านการบริการลูกค้า และเป็นการพัฒนาความร่วมมือในด้าน ต่างๆ ระหว่างหน่วยงานทั้งสอง ในวันพุธที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๓.๐๐-๑๕.๓๐ น. ณ อาคารธญาณ ถนน พัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ (ตามกำหนดการแนบ)

ในการนี้ กวพ.สพป. ได้แบ่งกลุ่มตามรายชื่อดังนี้ (เอกสารแนบ)

กลุ่ม ๑. Call Center Mobile Enquiry

กลุ่ม ๒. Call Center True On line

กลุ่ม ๓. Call Center High Value

กลุ่ม ๔. Call Center NonVoice

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และเข้าร่วมการศึกษาดูงานตามวันและเวลาดังกล่าว หากท่านใดมี ความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด ด้วยตนเอง</u> โปรดแจ้ง กวพ.สพป. ภายใน วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๖ ทั้งนี้ท่านสามารถสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ คุณกานต์สินี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๕๐๔-๐๑๒๓ ต่อ ๑๖๗๔, ๑๖๗๕

8

(นายชัยวัฒน์ วรพิบูลพงศ์) ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาวิชาการประปา

หมายเหต

การแต่งกาย : สูทสากลสีเข้ม / ชุดสุภาพ การนัดหมาย : 10.00 น. หน้าธนาคารกรุงไทย



10.00 u	ลงทะเบียน (รถตู้จอดหน้าธนาคารกรุงไทย)
10.30 u	ออกเดินทางไปบริษัท ทรู คอร์บ่อเรชั่น จำกัด อาคารธญาณ ถนนพัฒนาการ
11.30 - 12.30 u	รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน
13.00 - 14.30 u.	- เดินทางถึง บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด ณ อาคารธญาณ ชั้น 4
	 คุณสุภรา อวัยวานนท์ รองผู้อำนวยการสายงานการบริการลูกค้ากล่าวต้อนรับ พิธีมอบของที่ระลึก
	- ภาพรวมการบริหารงาน Call Center CM
	โดย คุณศุภรา อวัยวานนท์ รองผู้อำนวยการสายงานบริการลูกค้า
	- ระบบการบริหารงาน Call Center
	โดย คุณอัญชลี เลิศบารมีวงศ์ (ผู้จัดการ)
14.30 - 14.45 u.	- พัก
14.50 - 15.20 u.	- เยี่ยมชมบรรยากาศการทำงาน Call Center ที่หน้างาน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้ กลุ่ม 1. Call Center Mobile Enquiry (ชั้น 2) จำนวน 13 ท่าน
	(รับผิดชอบในส่วนการให้ข้อมูล และแก้ไขปัญหา สำหรับ Product Mobile)
	โดย คุณชาญชัย อรรณพยุทธนา (ผู้จัดการ)
	กลุ่ม 2. Call Center True On line (ชั้น 3) จำนวน 14 ท่าน
	(รับผิดขอบในส่วนการให้ข้อมูล และแก้ไขปัญหาด้าน Technical สำหรับ Product On line) โดย คุณอัญชลี เลิศบารมีวงศ์ (ผู้จัดการ)
	กลุ่ม 3. Call Center High Value (ชั้น 6) จำนวน 18 ท่าน
	(รับผิดชอบในส่วนกลุ่มลูกค้า A+ ในการให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ)
	โดย คุณวรัตดา สวัสดิวัฒน์ (ผู้จัดการ)
	กลุ่ม 4. Call Center NonVoice (ขั้น 10) จำนวน 15 ท่าน
	(รับผิดชอบในส่วนการให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าผ่านช่องทาง Chat, E-Mail, FaceBook) โดย คุณบุสรา แสงทอง (ผู้จัดการ)
15.20 - 15.30 น.	- ซักถาม/และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
10.00 W.	- เดินทางกลับการประปานครหลวงโดยสวัสดิภาพ
	MEN MAN TO SEA BASING SANDERS SAND THE SAND SAND SAND SAND SAND SAND SAND SAND

กำหนดการศึกษาดูงาน

แนวทางการพัฒนาการบริการลูกค้าผ่าน Call Center วันพุธที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2556 เวลา 13.00 – 15.30 น. ณ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด อาคารธญาณ ชั้น 4 ถนนพัฒนาการ

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

กลุ่มที่ 1 Call Center Mobile Enquiry

ลำตับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
			ผู้บริหาร กปน.	
1	039035	นางวัชรี ประสาทเขตต์การ	ผู้ช่วยผู้ว่าการ (บริการ 1)	
2	042897	นายวีระวัฒน์ สมบูรณ์วิบูลย์	ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ 9	

ผ่ายสื่อสารองค์กร				
พ เอต	6U 1364M113			
3	072249	น.ส. ศิริวรรณ กันชัย	หน.สนก.กสพ.ฝสอ.	
4	100631	น.ส. พีรยา สดสี	นักประชาสัมพันธ์ 4 กสพ.ฝสอ.	
กองบ่	ริการประชาช	าน (1125)		
5	075922	นายพินิจ เต็งเก	หน.สบข.กบช.ฝปก.	
6	087440	น.ส.กนกพร พูใบ	นักคอมพิวเตอร์ 6 กวป.ฝปก.	
7	047155	นายสมชาย รัตนแลงใส	พนักงานสื่อสาร(ซำนาญการ)4	
สถาบัง	นพัฒนาวิชาก	การประปา		
8	079111	นางสุนิสา ปิยะสุวรรณ	ผอ.กวพ.สพป.	
9	081485	นายอรรถชัย เกตุรัตนบวร	วิศวกร 7 กวพ.สพป.	

หากท่านใดมีความประสงค์เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ด้วยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

กลุ่มที่ 1 Call Center Mobile Enquiry

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
		身进事 。阿	สายงานบริการ	
10	056278	นายสุเทพ ดิเรกวัฒนะ	ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขานนทบุรี	
ผู้ช่ว	ยผู้ว่าการ(บริ	การ 1)		
ส่วนบร	ริการการใช้น้ำ	สำนักงานประปาสาขา		
สาขาสุ	ขุมวิท			
11	101985	น.ส. สุทธิชา ศรีนวล	นักบริหารงาน 3 สบน.กรก.สสส.	
สาขาพ	ระโขนง		ta de la constantina	
12		นางเพชนรัตน์ ดวงการา	ผู้ปฏิบัติงาน สบน.กรก.สสพ.	
าขาส	มุทรปราการ			
13	100420	น.ส. สุกัญญา วิศิษฐ์ศิริกุล	นักประชาสัมพันธ์ 5 สบน.กรก.สสป.	

หากท่านใดมีความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ตัวยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387</u>

กลุ่มที่ 2 Call Center True On line

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
		F F THE ST	ผู้บริหาร กปน.	
1	068365	นายพีระ ตีรวัฒน์	ผู้ช่วยผู้ว่าการ(เทคโนโลยีสารสนเทศ)	
2	032042	นางเพ็ญจันทร์ ตะโหนดแก้ว	ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ 8	

ฝ่ายสื่	อสารองค์กร			
3	088021	นางพิมพ์พร หาญชเล	หน.สบล.กผข.ฝสอ.	
กองบ์	ริการประชาช	าน (1125)		
4	072680	นางจารุมาศ ชีวนิชพันธ์	นักคอมพิวเตอร์ 7 ฝปก.	
5		นายวิโรจน์ เทพแสงทอง	ผู้ปฏิบัติงาน กบช.ฝปก.	
6		นางกิตติญา จิตตารมย์	ผู้ปฏิบัติงาน กบซ.ฝปก.	
สถาบัง	นพัฒนาวิชาก	าารประปา		
7	100007	นายคมกริช เวชสัสถ์	วิศวกร 6 กวพ.สพป.	
8	100087	นายดนัย สุยคง	วิศวกร 6 กวพ.สพป.	

หากท่านใดมีความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ตัวยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387</u>

กลุ่มที่ 2 Call Center True On line

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
			สายงานบริการ	
9	000507	นางกฤษณา ตั้งจิตวัฒนากร	ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขาสุขสวัสดิ์	
ผู้ช่ว	ยผู้ว่าการ(บริ	การ 2)		
ส่วนบริ	ริการการใช้น้ำ	เ สำนักงานประปาสาขา		
สาขาแ	มันศรี			
10	100683	นายต่อภูมิ เศวตศิลา	นักบริหารงาน 5 สบน.กรก.สสม.	
สาขาพ	ญาไท			
11	100354	น.ส. ญาดา เติมพงศ์บุรักษ์	นักประชาสัมพันธ์ 5 สบน.กรก.สสญ.	
สาขาทุ่	งมหาเมฆ			
12	101511	น.ส. ผาณิตชยา ซำนาญพูด	นักประชาสัมพันธ์ 4 สบน.กรก.สสท.	
าขาลา	าดพร้าว			
13	101260	น.ส. วีรวรรณ พุกสุวรรณ์	นักบริหารงาน 3 สบน.กรก.สสล.	
14	101991	น.ส. วรรณชนก อุบลพงษ์	นักประชาสัมพันธ์ 3 สบน.กรก.สสล.	

หากท่านใดมีความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ตัวยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387</u>

แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

กลุ่มที่ 3 Call Center High Value

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
		(งู้บริหาร กปน.	
1	015857	น.ส.ทิพวรรณ บุศยพลากร	รองผู้ว่าการ (การเงิน)	

ฝ่ายสื่อสารองค์กร				
2	013889	น.ส. ทรรศนีย์ ฤกษ์ศานติวงษ์	ผอ.ฝสอ. แทน ชวก.(สก)	
3	080640	น.ส. กิติวรรณี ถาวรวงษ์	หน.สสส.กสพ.ฝสอ.	
ฝ่ายป	ฏิบัติการ การ	ประปานครหลวง		
4	002909	นายคำรณ คำเพ็ง	ผอ.ฝปก.	
กองบร	ริการประชาช	น (1125)		
5	075027	นางวันทนีย์ ชุมภู	ผอ.กษช.	
สถาบัง	มพัฒนาวิชาก	การประปา		
6	008826	นายชัยวัฒน์ วรพิบูลพงศ์	ผอ.สพป.	
7	088234	นายนนท์ สืบศิริ	นักบริหารงาน 7กวว.สพป.	
8	074764	น.ส. ปะราลี บุญโต	นักบริหารงาน 7 (ผชช.กปน. ระดับ10)	
9	078905	นายวุฒิพล เล้าอรุณ	นักวิทยาศาสตร์ 6 สพป.	
10	100119	น.ส.ดวงกมล ธูปมงคล	นักวิทยาศาสตร์ 5 กวว.สพป.	
11	100673	น.ส. จารุวรรณ เทศฉิม	นักบริหารงาน 4 กวพ.สพป.	

หากท่านใดมีความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ด้วยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387</u>

กำหนดการศึกษาดูงาน

แนวทางการพัฒนาการบริการลูกค้าผ่าน Call Center วันพุธที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2556 เวลา 13.00 – 15.30 น. ณ บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด อาคารธญาณ ชั้น 4 ถนนพัฒนาการ แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ

กลุ่มที่ 3 Call Center High Value

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ดำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
	THE REAL PROPERTY.		สายงานบริหาร	
12	017779	นายนภตล กาญจน์วัชร	ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	
13	073113	นางษมาภรณ์ วิจิตรจรรยา	นักทรัพยากรบุคคล 7 ฝบบ.	

			สายงา <mark>น</mark> บริการ
ผู้ช่า	วยผู้ว่าการ(บ	ริการ 3)	
ส่วนบ	ริการการใช้เ	้ำ สำนักงานประปาสาขา	
สาขาเ	เนทบุรี		
14	101305	น.ส. กฤชวรรณ แสงจันทร์	นักประชาสัมพันธ์ 3 สบน.กรก.สสน.
สาขาเ	ไระชาชื่น		
15	100603	นายก้องเกียรติ เสนพลกรัง	ช่าง 3 สบน.กรก.สสช.
สาขาบ	างเขน		•
16	100679	น.ส. ศุภักษณา มณีนิล	นักประชาสัมพันธ์ 4 สบน.กรก.สสข.
สาขามี	นบุรี		
17	100944	นางอรพัส บางยี่ขัน	นักบริหารงาน 3 สบน.กรก.สสมบ.
สาขาสุ	วรรณภูมิ		
18	101887	น.ส. วิชชุดา มีชัย	นักประชาสัมพันธ์ 4 สบน.กรก.สสสภ.

หากท่านใดมีความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ด้วยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387</u>

กลุ่มที่ 4 Call Center NonVoice

ลำดับ	เลขประจำตัว	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
			ผู้บริหาร กปน.	
1	035262	นายยงยุทธ์ อภัยจิรรัตน์	ผู้เชี่ยวชาญการประปานครหลวง ระดับ 10	

ฝ่ายสื่	อสารองค์กร			
2	081728	นางชวิณา วิรัตน์โยสินทร์	หน.สผส.กสพ.ฝสอ.	
3	101034	นายชัชกมล ก้อนตาล	นักประชาสัมพันธ์ 3 กสพ.ฝสอ.	
าองบ์	ริการประชาช	าน (1125)	•	
4	101149	น.ส. สุวรรณี ใยยุง	พนักงานประชาสัมพันธ์ 2	
5		น.ส. ดวงมณี ดอกคำ	ผู้ปฏิบัติงาน กบช.ฝปก.	
6		น.ส. ปุญญิศา เขมะพานิช	ผู้ปฏิบัติงาน กบช.ฝปก.	
เถาบัง	เพัฒนาวิชาก	การประปา		
7	100060	นางชนิดา เหล่าภัทรเกษม	หน.สกล.สพป.	
8	101738	น.ส.กานต์สินี ปิติวีรารัตน์	นักบริหารงาน 3 กวพ.สพป.	

หากท่านใดมีความประสงค์<u>เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ด้วยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387</u>

กลุ่มที่ 4 Call Center NonVoice

ลำดับ	เลขประจำตั	ว ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/หน่วยงาน	หมายเหตุ
			สายงานบริการ	
9	056030	น.ส.สุทธิลักษณ์ ยอดพยุง	ผู้จัดการสำนักงานประปาสาขาประชาชื่น	
ผู้ช่ว	ยผู้ว่าการ(บริ	การ 4)		
ส่วนบริ	ริการการใช้น้ำ	า สำนักงานประปาสาขา		
สาขาบ	างกอกน้อย			
10	100737	น.ส. นิศาชล ทวนทอง	นักประชาสัมพันธ์ 5 สบน.กรก.สสน.	
สาขาบ	างบัวทอง			
11	101287	น.ส. จีรนัน เกตุแก้ว	นักประชาสัมพันธ์ 3 สบน.กรก.สสบท.	
สาขาภ	าษีเจริญ			
12	101280	น.ส. จิตรวรรณ ผจงวิริยาทร	นักประชาสัมพันธ์ 4 สบน.กรก.สสภ.	
าขาม	หาสวัสดิ์			
13	089648	นาง ยุริวรรณ์ ซลนาคเกษม	นักบริหารงาน 5 สบน.กรก.สสมส.	
กขาสุ	บสวัสดิ์			
14	077925	น.ส. จันทร์จิรา ยะชัน	หน.สบน.กรก.สสว.	
าขาตา	เกสิน			
15	100704	น.ส. ศิริอร ไทยศิรินิยม	นักประชาสัมพันธ์ 4 สบน.กรก.สสต.	

หากท่านใดมีความประสงค์เดินทางไปยังบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด *ด้วยตนเอง* กรุณาแจ้ง ภายในวันที่ 5 สิงหาคม 2556 ที่ คุณกานต์สินี เบอร์ติดต่อ 1674 -1675 โทรสาร 02 503 9387