

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์

(Voice based)

ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center



คณะกรรมการโครงการพัฒนา
ระบบการจัดการเสียงลูกค้า

ปรับปรุงครั้งที่ 1

คำนำ

กฟภ. มีกระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าในทุกกลุ่มลูกค้า ครอบคลุมทั้งลูกค้าปัจจุบัน อดีตลูกค้า ลูกค้าคู่แข่ง และลูกค้าที่มีศักยภาพในอนาคต อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้าให้ครอบคลุมสื่อทุกประเภท รองรับการอำนวยความสะดวกให้ลูกค้า รวมถึงพิจารณาแนวโน้มของการสื่อสารในอนาคตด้วยที่จะใช้ IOT (Internet of Thing) ทั้งสิ้น 5 ช่องทาง 15 กลไกการรับฟัง ดังนี้

- 1) การรับฟังจากเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) 2 กลไกการรับฟัง
- 2) การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) 2 กลไกการรับฟัง
- 3) การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) 5 กลไกการรับฟัง
- 4) การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) 3 กลไกการรับฟัง
- 5) การรับฟังด้วยการสำรวจ (Survey based) 3 กลไกการรับฟัง

การรวบรวมเสียงของลูกค้าผ่านกลไก 1129 PEA Call Center นี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบใน รวบรวมเสียงของลูกค้าผ่านกลไก 1129 PEA Call Center /E-mail ให้มีความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงกระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อเสียงของลูกค้า สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า เพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของ กฟภ. ต่อไป

หากมีข้อเสนอแนะ หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อสอบถามที่ นางสาวชนัญชิตา ขอบชื่นชม รองผู้อำนวยการกองบริการสารสนเทศและสื่อสาร คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า โทร. 0-2590-9621

คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

กรกฎาคม พ.ศ. 2560

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	3
5. แผนผังไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)	4
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7
11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	8
12. ภาคผนวก	9
ตัวอย่างแบบฟอร์ม	
กฎระเบียบ/คำสั่งที่เกี่ยวข้อง	
อื่นๆ	
- ประวัติการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน	
รายชื่อผู้จัดทำ	

1. วัตถุประสงค์

วิธีปฏิบัติงานการรวบรวมเสียงของลูกค้าจาก 1129 PEA Call Center มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมเสียงของลูกค้าจากกลไก (1129 PEA Call Center)/E-mail โดยสามารถรวบรวมความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อเสนอแนะ เรื่องร้องขอของลูกค้า และอื่นๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในการรับฟังลูกค้า ตามข้อกำหนดของเกณฑ์ SEPA หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด ในการติดตามความคิดเห็นของลูกค้าในเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยนำข้อมูลไปใช้ในการรวบรวมเสียงของลูกค้าในระดับองค์กร เพื่อพัฒนางานบริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

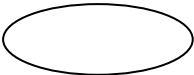
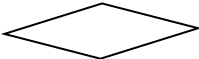
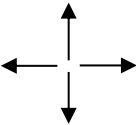
2. ขอบเขต

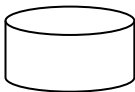
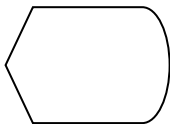
การรวบรวมเสียงของลูกค้าจาก 1129 PEA Call Center ใช้สำหรับรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์ งานบริการ และการสนับสนุนของ กฟภ. โดยจะพิจารณานำข้อมูลของลูกค้าที่มีการติดต่อแจ้งผ่านกลไก 1129 PEA Call Center/E-mail เสนอคณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส เพื่อนำไปสู่กระบวนการในการรวบรวมเสียงของลูกค้า และคัดเลือกสารสนเทศ ให้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงกระบวนการงานของ กฟภ.

3. คำจำกัดความ

- 3.1 **กบท.** หมายถึง กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร
- 3.2 **เจ้าหน้าที่ Call Center** หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129 PEA Call Center) ประกอบด้วยพนักงานรับสายโทรศัพท์ (Agent) และ หัวหน้างาน (Supervisor)
- 3.3 **Email** หมายถึง ช่องทางการติดต่อผ่าน E-mail account : 1129@pea.co.th
- 3.4 **CCIS** หมายถึง ระบบ Call Center Information System
- 3.5 **ลูกค้า** หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3.6 **ข้อเสนอแนะ** หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็น หรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- 3.7 **ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือละเว้นการปฏิบัติ ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหาย แก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์
- 3.8 **ร้องเรียนงานด้านบริการ** หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งเรื่องราว ผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสี่ยงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้ หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ เสียเวลา เสียโอกาส เสียค่าใช้จ่าย ทรัพย์สินเสียหาย ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ
- 3.9 **ผังการไหลของกระบวนการงาน (Work Flow Chart)** คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงาน

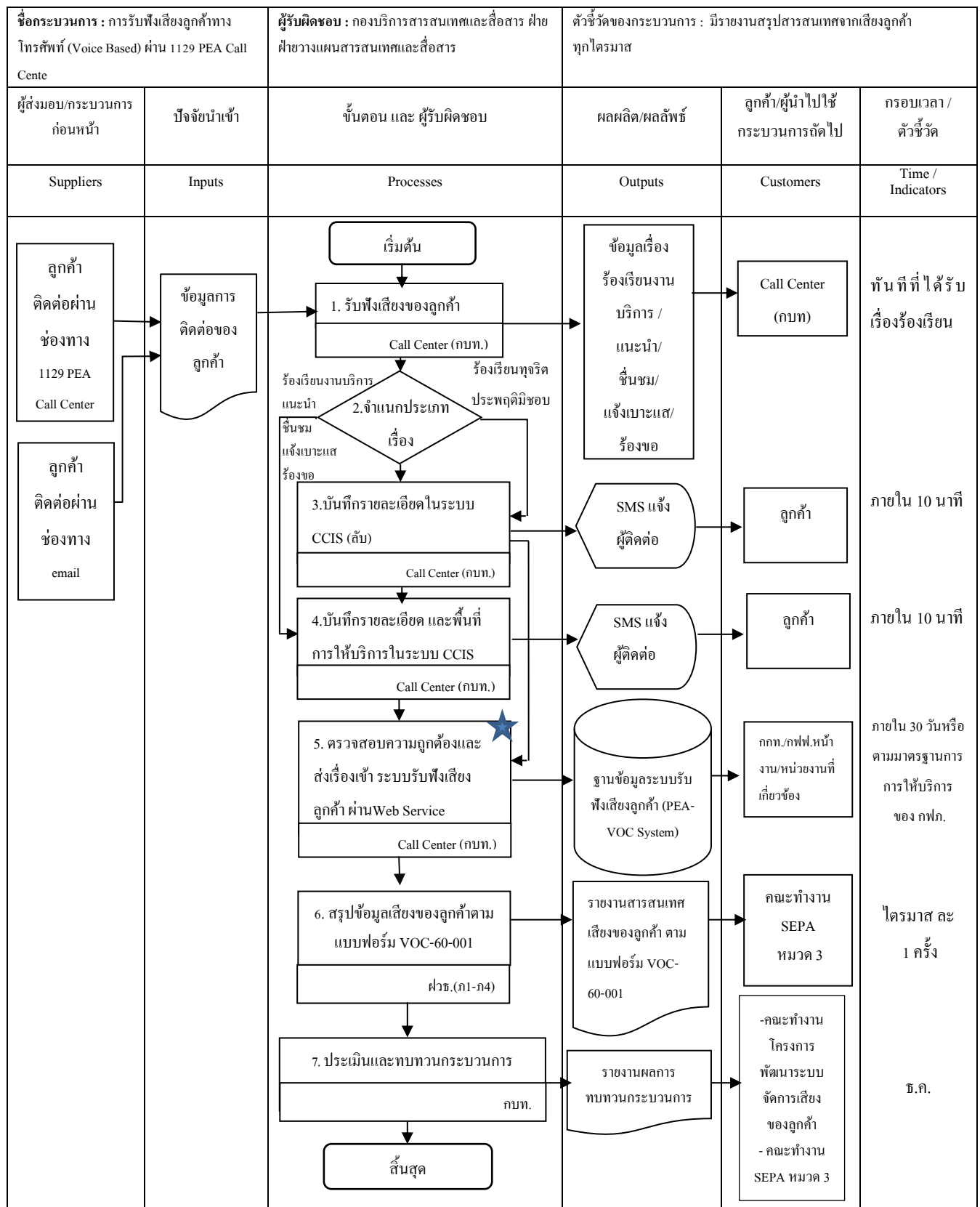
- 3.9.1  คือจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- 3.9.2  คือกิจกรรมและการปฏิบัติงาน
- 3.9.3  คือ การตัดสินใจ
- 3.9.4  คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน
- 3.9.5  คือจุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า
- 3.9.6  คือ เอกสาร/รายงาน

3.9.7		คือ ฐานข้อมูล
3.9.8		คือ แสดงผลที่หน้าจอ
3.9.8		คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิด ปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ

4 หน้าที่ได้รับผิดชอบ

- 4.1 กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.) ทำหน้าที่ ควบคุมการดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129 PEA Call Center)
- 4.2 เจ้าหน้าที่ Call Center ทำหน้าที่ รับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง สอบถามข้อมูล เรื่อง ร้องเรียน แนะนำ แจ้งเบาะแส และอื่นๆ จากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center/E-mail
- 4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ ดำเนินการจัดการตอบสนองเสียงของลูกค้า อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบชี้แจงข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสาร ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรณีข้อร้องเรียน ต้องตอบสนองและปิดข้อร้องเรียน ภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามมาตรฐานการให้บริการ ของ กฟภ. จนปิดข้อร้องเรียนแล้วบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ

5.ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart)



กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based) ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center | คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงลูกค้า

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การรวบรวมเสียงของลูกค้า ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center และ email ในเรื่องของ ร้องเรียนงานบริการ/แนะนำ/ชื่นชม/แจ้งเบาะแส/ร้องขอ เพื่อเป็นการรวบรวมความคิดเห็น ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม และความไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ จากข้อมูลที่ลูกค้าติดต่อผ่านกลไก 1129 PEA Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อให้ได้สารสนเทศที่นำไปดำเนินการต่อได้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

6.1 รับฟังเสียงของลูกค้าที่ติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผ่านช่องทาง ศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ไฟ 1129 PEA Call Center และ E-mail

6.2 บันทึกข้อมูลการติดต่อของลูกค้า จำแนกตามประเภทเรื่องที่กำหนด ข้อมูลตามประเภทเรื่อง ร้องเรียนงานบริการ/แนะนำ /ชื่นชม /แจ้งเบาะแส/ร้องขอ

6.3 กรณี ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ บันทึกรายละเอียดใน ระบบ CCIS เป็น “ลับ” และส่ง SMS แจ้งลูกค้า

6.4 กรณี ร้องเรียนงานบริการ/แนะนำ/ชื่นชม /แจ้งเบาะแส/ร้องขอ บันทึกรายละเอียด และพื้นที่การให้บริการในระบบ CCIS และส่ง SMS แจ้งลูกค้า

6.5 ตรวจสอบความถูกต้องและส่งเรื่องเข้า ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA-VOC System) ผ่าน Web Service จากนั้น กทพ.หน้างาน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อ ตามมาตรฐานกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน ของ กทพ.

6.6 สรุปข้อมูลสารสนเทศเสียงของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-001 โดย ฝ่าย. (ภ1-ภ4) และส่งให้ คณะทำงาน SEPA หมวด 3 ทุกไตรมาส

6.7 ประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

7. มาตรฐานงาน

มาตรฐานงานของแต่ละกิจกรรม

ขั้นตอน/กิจกรรม	มาตรฐานคุณภาพงานของกิจกรรม
1. รับฟังเสียงของลูกค้า	ได้ข้อมูลเสียงของลูกค้าครบถ้วน
2. จำแนกประเภทเรื่อง การติดต่อ	ได้ข้อมูลจำแนกประเภทเรื่องถูกต้อง
3. บันทึกรายละเอียดในระบบ CCIS (ลับ) (กรณี ร้องเรียนทุจริตประพฤติมิชอบ)	บันทึกข้อมูล ภายใน 10 นาที
4. บันทึกรายละเอียด และพื้นที่การ ให้บริการในระบบ CCIS (กรณี ร้องเรียนงานบริการ,แนะนำ ,ชื่นชม , แจ้งเบาะแส,ร้องขอ)	บันทึกข้อมูล ภายใน 10 นาที
5. ตรวจสอบความถูกต้องและส่งเรื่องเข้า ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า (PEA- VOC) ผ่านWeb	ข้อมูลถูกบันทึกลงในฐานข้อมูลได้อย่าง ถูกต้องครบถ้วน
6. รายงานสารสนเทศเสียงของลูกค้า ตาม แบบฟอร์ม VOC-60-001	มีรายงานสรุปสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า (แบบฟอร์ม VOC-60-001) ภายใน 30 วันหลังสิ้นไตรมาส
7. ประเมินและทบทวนกระบวนการ	ได้ผลการประเมินและทบทวนกระบวนการ ภายในเดือน ธ.ค.

8. ระบบติดตามประเมินผล

รายการตรวจสอบติดตาม	ผู้ตรวจติดตาม	ผู้รับการตรวจติดตาม	กรอบเวลาในการประเมินผล
1. ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) 2. มาตรฐานงาน 3. แบบฟอร์มที่ใช้ 4. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 5. การปรับปรุงแก้ไขตามผลการตรวจติดตาม 6. อื่น ๆ - ควบคุมภายใน - SLA	อก.บท. ผู้อำนวยการกอง บริการสารสนเทศ และสื่อสาร	แผนกศูนย์บริการ ข้อมูลผู้ใช้ไฟ (Call Center)	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งก่อน เดือน ต.ค.

9. เอกสารอ้างอิง

คู่มือระบบติดตามงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ (Call Center Tracking System)

10. แบบฟอร์มที่ใช้

10.1 **VOC-60-001** รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า ช่องทาง การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based) ผ่าน 1129 PEA Call Center (ขั้นตอนที่ 6)

11. ระบบ SAP/ระบบ Software/โปรแกรมสำเร็จรูปอื่นๆ/เครื่องมืออื่นๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

11.1 โปรแกรม Microsoft Excel ขั้นตอนที่ 6 สรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าตามแบบฟอร์ม VOC-60-001

11.2 ระบบงาน Infoma ขั้นตอนที่ 6 การจัดส่งรายงาน

11.3 โปรแกรม Microsoft Word ขั้นตอนที่ 7 ทบทวนกระบวนการ

11.4 โปรแกรม Microsoft PowerPoint ขั้นตอนที่ 7 ทบทวนกระบวนการ

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบฟอร์ม

แบบฟอร์ม VOC-60-001 รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศจากเสียงของลูกค้า
ช่องทาง การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based)
ผ่าน 1129 PEA Call Center

รายงานสรุปผลข้อมูลสารสนเทศ
ไตรมาส..... ปี

หน่วยงาน

กรณารับช่องทางรับฟังเสียง (แบบฟอร์ม 1 ชุด สำหรับการรับฟังเสียง 1 ช่องทาง)	
☐ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice based) ☐ 1129 PEA Call Center ☐ โทรศัพท์สำนักงาน	☐ การรับฟังด้วยการปฏิสัมพันธ์ (Interaction based) ☐ ติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ☐ การสาธิต ☐ กิจกรรมลูกค้าสัมพันธ์ ☐ การเยี่ยมเยียนลูกค้า ☐ การบริหารลูกค้ารายสำคัญ ☐ การสัมมนาลูกค้ารายใหญ่ ☐ อื่นๆ
☐ การรับข้อมูลทางเอกสาร (Document based) ☐ เอกสาร,จดหมาย,โทรสาร ☐ ผู้บริหาร/ผู้กำกับดูแล	☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้า (Survey based) ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ☐ การสำรวจข้อมูลลูกค้าธุรกิจเสริม ☐ โทรศัพท์สอบถามความพึงพอใจภายหลังจากใช้บริการ 15 วัน
☐ การรับฟังลูกค้าทางสื่อมวลชนและสื่อสังคมออนไลน์ (Mass Media and Social Network based) ☐ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Twitter, IG, YouTube, เป็นต้น ☐ สื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ☐ Website PEA /email ☐ Mobile App ☐ Website หน่วยงานอื่น เช่น Web Portal สปน.(www.1111.go.th)	

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ/ข้อร้องเรียน					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อร้องขอ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ/ข้อชื่นชม					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						
กลุ่มลูกค้า	ข้อเสนอแนะ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)						
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)						
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)						
อื่นๆ						

กลุ่มลูกค้า	ความต้องการ					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	- ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๑๐ ๓	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๘	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง - มีความยืดหยุ่นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า/การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๗ ๖ ๓
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)	- ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ - ราคาเหมาะสม	๖ ๔	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๕	เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร, การชำระค่าไฟฟ้า	๓
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)	- ไฟฟ้ามีประสิทธิภาพ - ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ - ความถี่คองที่ - ราคาเหมาะสม - จ่ายไฟคืนอย่างรวดเร็ว - ความมั่นคง - ความมีเสถียรภาพเชื่อถือได้	๑๕ ๑๐ ๘ ๖ ๕ ๓ ๓	ความฉับไวในการตอบสนองต่อการขอใช้บริการต่างๆ	๑๐	- ได้รับการเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ - เพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า, เพิ่มช่องทางการส่งใบแจ้งหนี้	๑๐ ๘
อื่นๆ	ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	๖	บริการรวดเร็ว	๕	- อำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) เช่น เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า, การขอใช้ไฟฟ้าผ่าน ๑๑๒๙ PEA Call Center, เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร - ประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้รวดเร็วและทั่วถึง - มีความยืดหยุ่นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า/การงดจ่ายกระแสไฟฟ้า	๑๕ ๑๐ ๖

กลุ่มลูกค้า	ความคาดหวัง					
	ผลิตภัณฑ์		บริการ		สนับสนุน	
	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่	ประเด็น	ความถี่
บ้านอยู่อาศัย (ไม่แข่งขัน)	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๑๐ • ๓	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๗ • ๖ • ๕ • ๔	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ให้ความรู้ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๗ • ๕ • ๔
พาณิชย์ (ไม่แข่งขัน)	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๐ • ๖ • ๔	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๘ • ๖ • ๓ • ๒	• ผ่อนผันกฎเกณฑ์ / ระเบียบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ตัดกิ่งไม้,นำสายลงดิน	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อุตสาหกรรม (แข่งขัน, ไม่แข่งขัน)	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ/ไฟไม่กระพริบ/ความถี่คงที่ • ความเชื่อถือได้-แรงดันไฟฟ้า	• ๑๕ • ๑๐ • ๙ • ๗	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๔	• ผ่อนผันกฎเกณฑ์ / ระเบียบ/หลักปฏิบัติ • มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เช่น ตัดกิ่งไม้,นำสายลงดิน	• ๑๐ • ๘ • ๕ • ๓
อื่นๆ	• ความเป็นประสิทธิภาพ • มีมาตรฐานและความปลอดภัย • ไฟไม่ตก/ไฟไม่ดับ	• ๖ • ๒	• แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างรวดเร็ว • ความเชื่อถือได้-การชำระค่าไฟฟ้า,ใบแจ้งค่าไฟฟ้า • ตอบสนองทันที • แจ้งเตือนก่อนงดจ่ายไฟ/ต่อกลับ • พนักงานเป็นมิตรและสุภาพ	• ๕ • ๔ • ๓ • ๒ • ๑	• มีช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าสะดวกและหลากหลายรูปแบบ • ความโปร่งใสและเป็นธรรม • ให้ความรู้ ความเข้าใจการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัย	• ๑๕ • ๑๐ • ๖

ตัวอย่าง



คู่มือระบบติดตามงานศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ
(Call Center Tracking System: CCTS)

โครงการศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ ระยะที่ 3
1129 PEA Call Center
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)

โดย
บริษัท วันทูน คอนแทคส์ จำกัด (มหาชน)
22 พฤษภาคม 2560

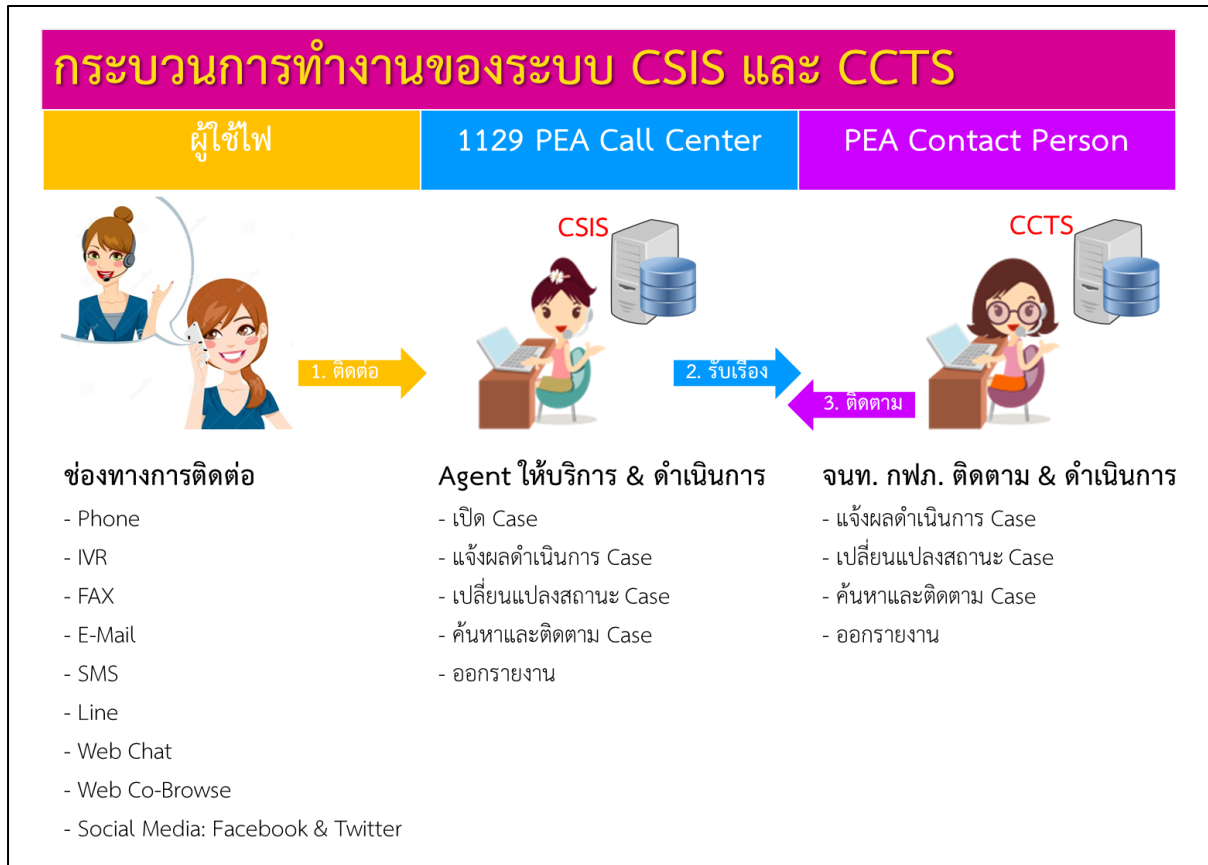
สารบัญ

1. แนะนำระบบ	1
1.1 ภาพรวมระบบ	1
1.2 การเข้าใช้งานระบบ	3
1.3 การออกจากการใช้งานระบบ	4
1.4 การเปลี่ยน Password และ User Profile	4
2. เมนู Dashboard	5
2.1 ภาพรวมวันนี้	5
2.2 ภาพรวมรายเดือน สามารถเลือกเดือนที่ต้องการได้	5
2.3 แนวโน้มรายปี สามารถเลือกปีที่ต้องการได้	6
2.4 จำนวนเรื่องที่ติดต่อกำลังเดือนนี้	6
3. เมนูเรื่องติดต่อ	7
3.1 ค้นหาเรื่องที่ติดต่อ (Search Case)	7
3.2 ดึงข้อมูลออกเป็น Excel (Export To Excel)	8
3.3 เรียกดูข้อมูลเรื่องที่ติดต่อ)View Case(.....	9
3.4 เรียกดูข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า)View Account & Contact(.....	10
3.5 แก้ไขเรื่องที่ติดต่อ)Edit Case(.....	11
4. เมนูรายงาน)Report(.....	13
4.1 รายงานสถิติเรื่องค้าง	13
4.2 รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน	14
4.3 รายงานสถานะเรื่องแนะนำ	15
4.4 รายงานสถานะเรื่องแจ้งเบาะแส	16
4.5 รายงานสถานะเรื่องคำร้องขอใช้ไฟฟ้า	17
4.6 รายงานสรุปข้อมูลสำหรับ SEPA	18
4.7 รายงานสถิติเหตุไฟฟ้าขัดข้อง	19

4.8	รายงานยอดคงค้างการดำเนินงาน แยกตามจำนวนวันที่คงค้าง.....	20
4.9	รายงานรายละเอียดการรับเรื่อง.....	21

1. แนะนำระบบ

1.1 ภาพรวมระบบ



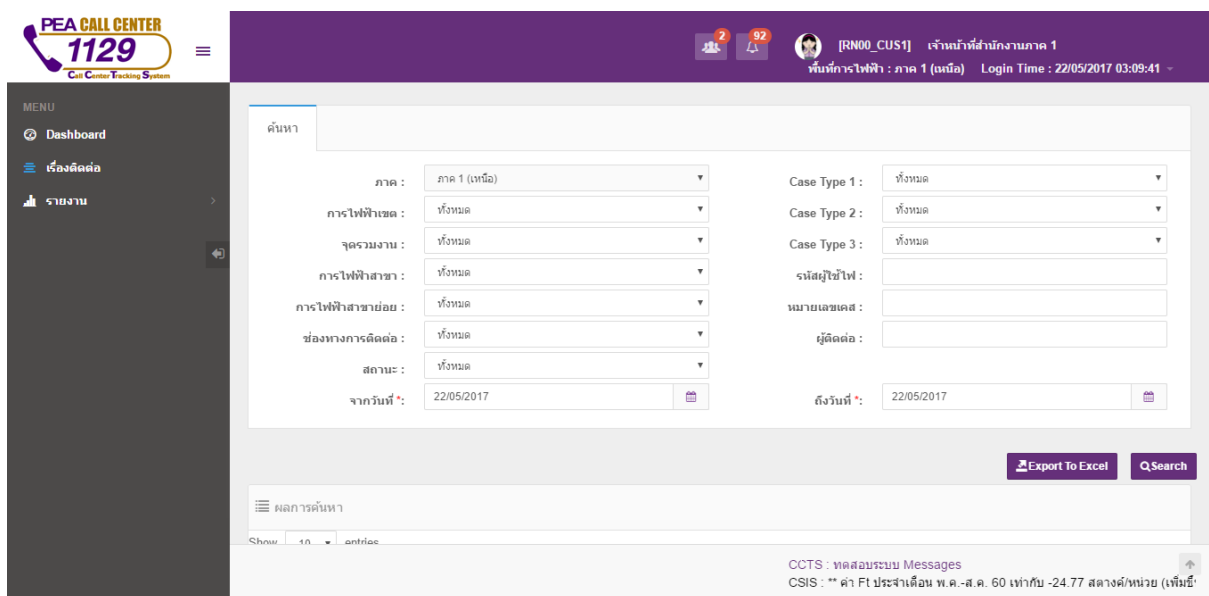
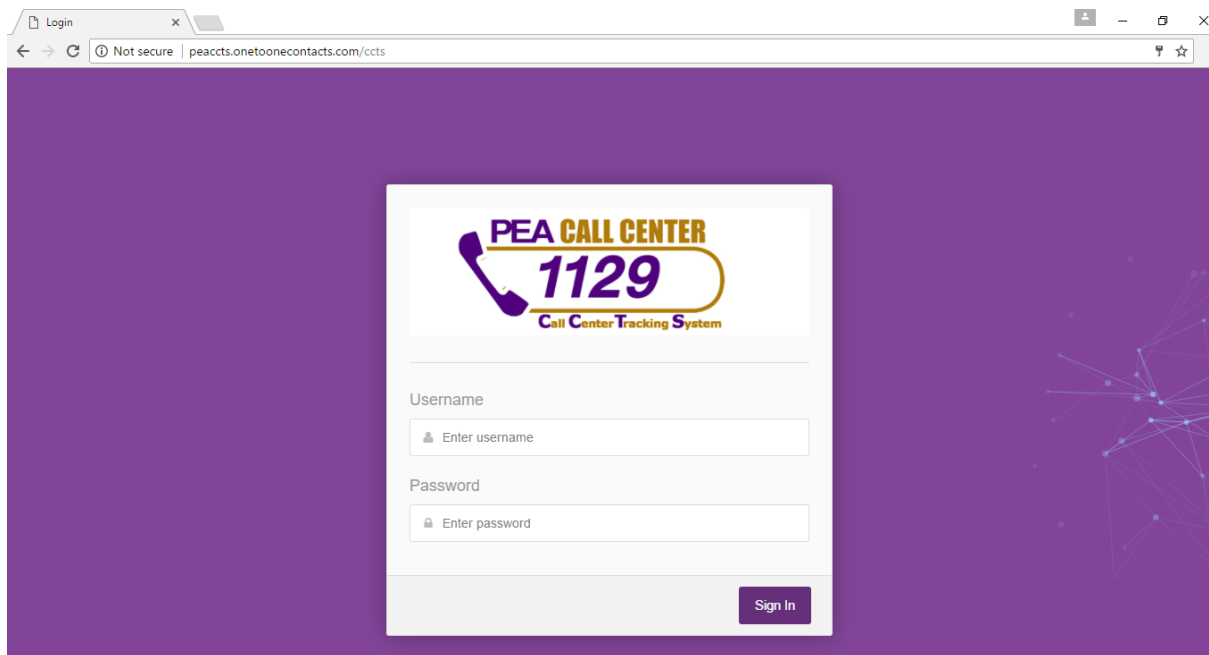
เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อมาที่ 1129 Call Center ตามช่องทางที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) จะให้บริการและดำเนินการเรื่องที่ติดต่อ (Case) ผ่านระบบ CSIS โดยเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าสามารถติดตามและดำเนินการ Case ผ่านระบบ CCTS ซึ่งจะมีสิทธิ์การติดตามและดำเนินการ Case ในระบบ CCTS เฉพาะ Case ของสังกัดที่รับผิดชอบและสังกัดที่อยู่ภายใต้ ทั้งนี้ประเภทเรื่องที่ให้บริการ (Case Type) มี 12 ประเภทหลักดังนี้

- 1) สอบถามข้อมูล
- 2) แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง (ให้ดำเนินการผ่านระบบ OMS)
- 3) แจ้งเบาะแส (ให้ดำเนินการผ่านระบบ CPN)
- 4) ติดตาม
- 5) ขอใช้บริการ
- 6) ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า
- 7) ติดต่อประสานงานภายใน

- 8) ร้องเรียน (ให้ดำเนินการผ่านระบบ CPN)
- 9) แนะนำ (ให้ดำเนินการผ่านระบบ CPN)
- 10) ชื่นชม (ให้ดำเนินการผ่านระบบ CPN)
- 11) ช่วยเหลือปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ
- 12) อื่นๆ

1.2 การใช้งานระบบ

User สามารถเข้าใช้งานระบบที่ peaccts.onetoonecontacts.com/ccts โดยระบบจะแสดงหน้าจอเข้าใช้งานระบบ จากนั้นให้ใส่ User Name และ Password แล้วกดปุ่ม “Sign In” เมื่อเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอแรกดังรูป



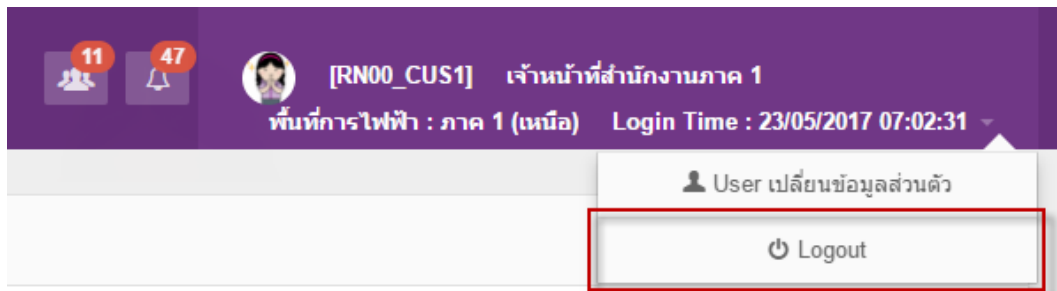
แสดงจำนวน User ที่กำลังเข้าใช้งานในขณะนี้



แสดงจำนวน Open และ Pending Case ที่สร้างในวันนี้ของสังกัดที่รับผิดชอบและสังกัดที่อยู่ภายใต้

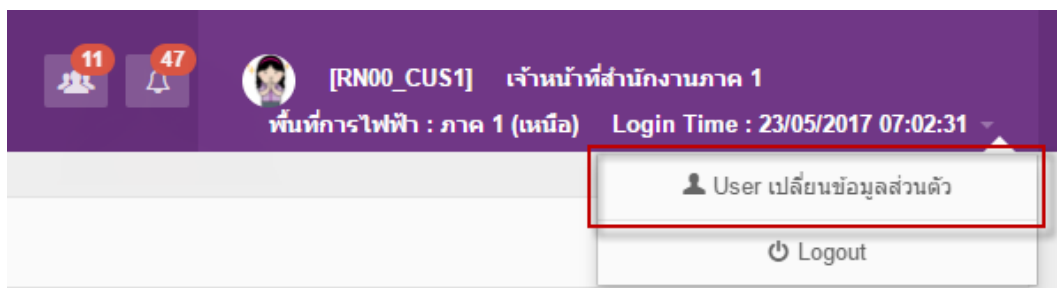
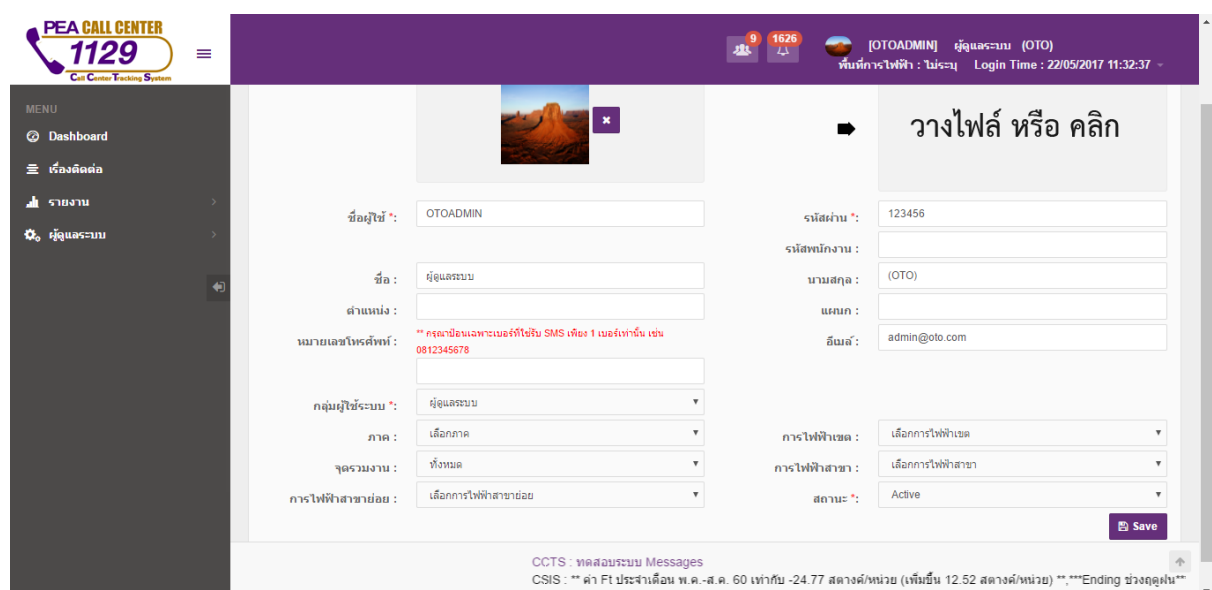
1.3 การออกจากการใช้งานระบบ

User สามารถออกจากการใช้งานระบบ โดยคลิกที่ด้านบนขวาของหน้าจอ จากนั้นระบบจะแสดงรายการเมนู แล้วให้เลือกเมนู “Logout” เพื่อออกจากการใช้งานระบบ



1.4 การเปลี่ยน Password และ User Profile

User สามารถเปลี่ยน Password และ User Profile โดยคลิกที่ด้านบนขวาของหน้าจอ จากนั้นระบบจะแสดงรายการเมนู แล้วให้เลือกเมนู “เปลี่ยนข้อมูลส่วนตัว” เพื่อเปลี่ยน Password และ User Profile เช่น รูป, ชื่อ, นามสกุล เป็นต้น และกดปุ่ม “Save”

PEA CALL CENTER 1129

[OTOADMIN] ผู้จัดการระบบ (OTO)
พื้นที่การไฟฟ้า : ไม่ระบุ Login Time : 22/05/2017 11:32:37

วางไฟล์ หรือ คลิก

ชื่อผู้ใช้ *: OTOADMIN รหัสผ่าน *: 123456

ชื่อ : ผู้จัดการระบบ รหัสพนักงาน :
ตำแหน่ง :
นามสกุล : (OTO)
หมายเลขโทรศัพท์ : ** กรุณานำหน้าเบอร์โทรศัพท์ SMS เพื่อ 1 เบอร์เท่านั้น เช่น 0812345678
อีเมล : admin@oto.com

กลุ่มผู้ใช้ระบบ *: ผู้จัดการระบบ
ภาค : เลือกภาค
การไฟฟ้าเขต : เลือกการไฟฟ้าเขต
จุดรวมงาน : ทั้งหมด
การไฟฟ้าสาขา : เลือกการไฟฟ้าสาขา
การไฟฟ้าสาขาย่อย : เลือกการไฟฟ้าสาขาย่อย
สถานะ *: Active

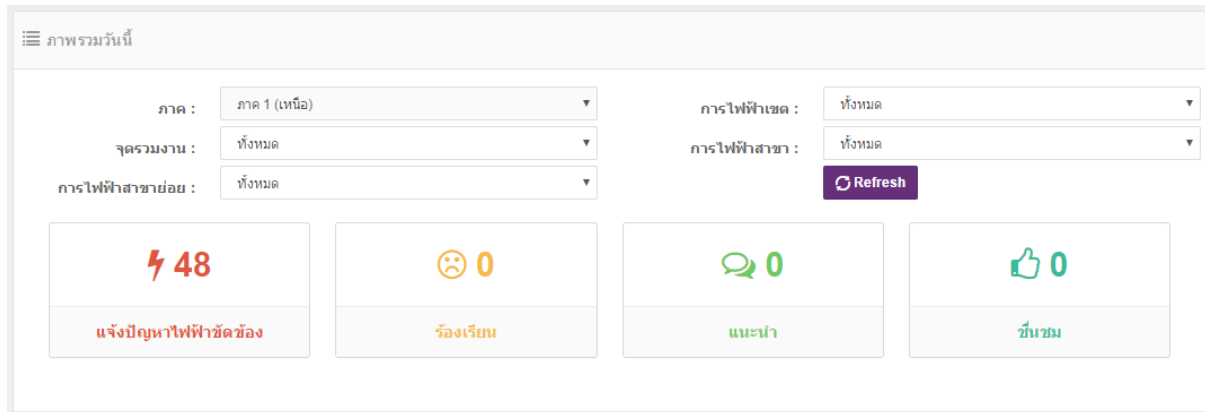
Save

CCTS : ทดสอบระบบ Messages
CSIS : ** ค่า Ft ประจำเดือน พ.ค.-ส.ค. 60 เท่ากับ -24.77 สตางค์/หน่วย (เพิ่มขึ้น 12.52 สตางค์/หน่วย) ***Ending ช่วงฤดูฝน**

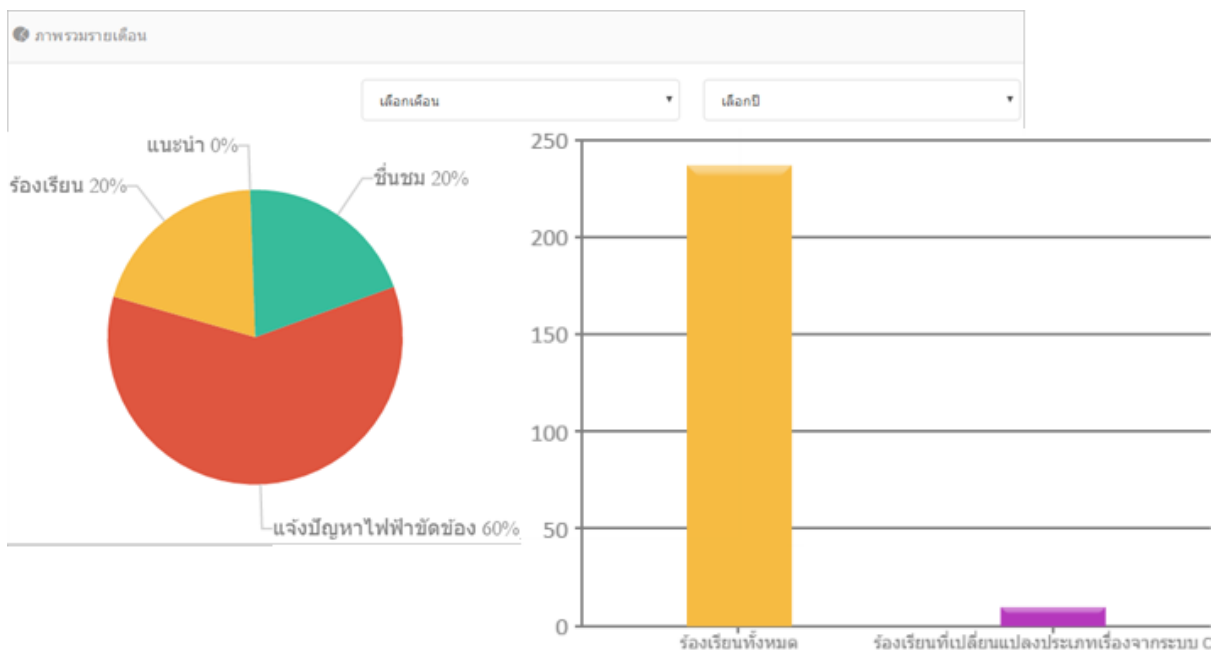
2. เมนู Dashboard

ระบบจะแสดงรายงานสรุปสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ดังนี้

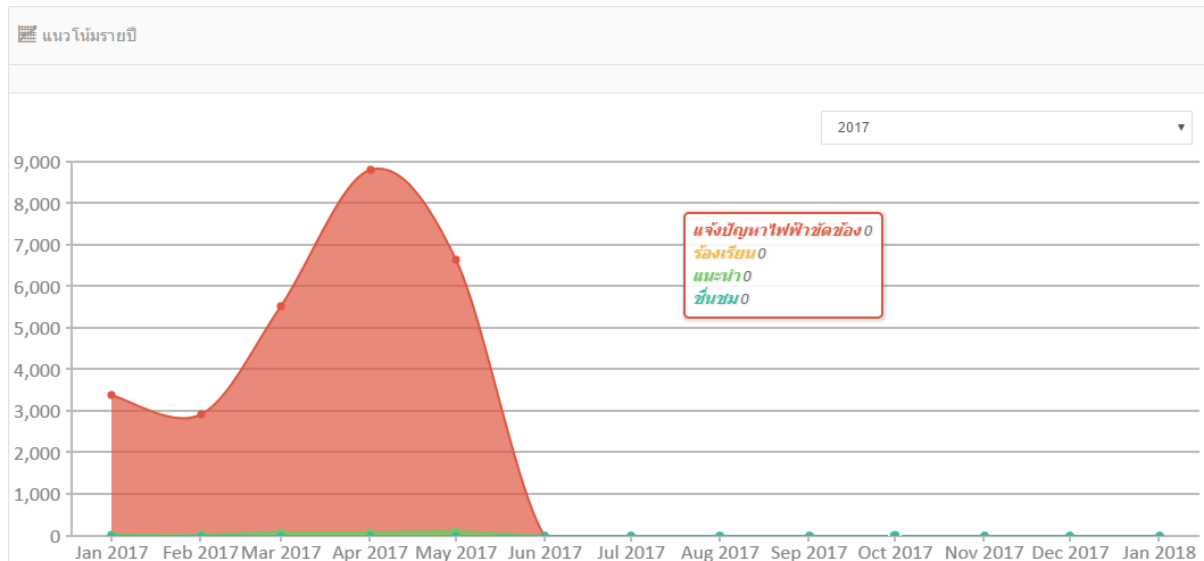
2.1 ภาพรวมวันนี้



2.2 ภาพรวมรายเดือน สามารถเลือกเดือนที่ต้องการได้



2.3 แนวโน้มรายปี สามารถเลือกปีที่ต้องการได้



2.4 จำนวนเรื่องที่ติดต่อค้างคั้งเดือนนี้

จำนวนประเภทเรื่องที่ติดต่อค้างคั้ง เดือนนี้

25 entries per page

ลำดับ	ประเภทเรื่อง	จำนวนเรื่องที่เปิดและกำลังดำเนินการ	จำนวนเรื่องทั้งหมด
1	สอบถามข้อมูล	77	7,829
2	แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง	3,321	6,656
3	แจ้งเบาะแส	5	6
4	ติดตาม	14	3,214
5	ขอใช้บริการ	0	82
6	ประสานงานกับเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า	0	0
7	ติดต่อประสานงานภายใน	0	0
8	ร้องเรียน	18	36
9	แนะนำ	59	112
10	ชื่นชม	0	0
11	ช่วยเหลือปัญหาไฟฟ้าสาธารณะ	1	37
12	อื่นๆ	0	1

Showing 1 to 12 of 12 entries

3. เมนูเรื่องติดต่อ

3.1 ค้นหาเรื่องที่ติดต่อ (Search Case)

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดง Case ที่ค้นหาได้ตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหา

ภาค :

ทั้งหมด

การไฟฟ้าเขต :

ทั้งหมด

จุดรวมงาน :

ทั้งหมด

การไฟฟ้าสาขา :

ทั้งหมด

การไฟฟ้าสาขาย่อย :

ทั้งหมด

ช่องทางการติดต่อ :

ทั้งหมด

สถานะ :

ทั้งหมด

จากรวันที่ :

22/05/2017

Case Type 1 :

ทั้งหมด

Case Type 2 :

ทั้งหมด

Case Type 3 :

ทั้งหมด

รหัสผู้ใช้ไฟ :

หมายเลขเคส :

ผู้ติดต่อ :

ถึงวันที่ :

22/05/2017

Export To Excel

Search

ผลการค้นหา							
Show	10	entries					
ลำดับ	หมายเลขเคส	เลขผู้ใช้ไฟ	เรื่อง	รายละเอียด	วันที่สร้าง	ครบกำหนด	สถานะ
1	C-11320364	สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล ไฟฟ้าดับ เนื่องจากถูกตัดกระแสไฟฟ้า	22/05/2017 23:57:16	23/05/2017 23:57:16	Closed
2	C-11320337	สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามไฟฟ้าดับ	22/05/2017 23:42:58	23/05/2017 23:42:58	Closed
3	C-11320323	สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล ไฟฟ้าดับ จ. น่าน บ้านทุ่งเศรษฐี ซอย 4	22/05/2017 23:40:52	23/05/2017 23:40:52	Closed

3.2 ดึงข้อมูลออกเป็น Excel (Export To Excel)

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Export To Excel” จากนั้นระบบจะแสดง Case ที่ค้นหาได้ตามเงื่อนไขที่เลือก แล้วแสดง Pop Up ว่า Export ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้กด Download now! เพื่อบันทึกไฟล์ที่ได้

A1					
	A	D	E	H	I
1	โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟ (1129)				
2	รายงาน : รายงานการติดตามงาน เรื่อง ทั้งหมด				
3	ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016				
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10	ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่สร้าง	วันที่ครบกำหนด	สถานะ
11	1	C-8088442	08/03/2016 16:22:45		Closed
12	2	C-8088404	29/02/2016 14:23:07	01/03/2016 14:23:07	Closed
13	3	C-8088418	07/03/2016 13:27:39	08/03/2016 13:27:39	Closed
14	4	C-8088419	07/03/2016 13:28:35	08/03/2016 13:28:35	Closed
15	5	C-8088420	07/03/2016 13:29:23	08/03/2016 13:29:23	Closed
16	6	C-8088421	07/03/2016 13:29:54	08/03/2016 13:29:54	Closed
17	7	C-8088412	02/03/2016 10:25:03	01/04/2016 10:25:03	Open
18	8	C-8088417	04/03/2016 16:19:57	05/03/2016 16:19:57	Closed
19	9	C-8088415	04/03/2016 10:52:14	05/03/2016 10:52:14	Pending
20	10	C-8088402	29/02/2016 14:04:37	01/03/2016 14:04:37	Closed
21	11	C-8088443	08/03/2016 17:55:06	09/03/2016 17:55:06	Closed
22	12	C-8088401	29/02/2016 10:36:36	01/03/2016 10:36:36	Closed
23	13	C-8088441	08/03/2016 11:03:58	09/03/2016 11:03:58	Closed
24	14	C-8088403	29/02/2016 14:20:16	01/03/2016 14:20:16	Closed
25	15	C-8088413	02/03/2016 10:27:52	03/03/2016 10:27:52	Open
26	16	C-8088411	02/03/2016 10:23:38	03/03/2016 10:23:38	Open
27	17	C-8088410	02/03/2016 10:22:53	03/03/2016 10:22:53	Open
28	18	C-8088409	02/03/2016 10:21:48	03/03/2016 10:21:48	Open
29	19	C-8088406	02/03/2016 10:13:10	03/03/2016 10:13:10	Open
30	20	C-8088407	02/03/2016 10:11:58	03/03/2016 10:11:58	Open

3.3 เรียกดูข้อมูลเรื่องที่ติดต่อ (View Case)

- เมื่อค้นหา Case ให้คลิกที่หมายเลข Case เพื่อเรียกดูข้อมูล Case จากนั้นระบบจะแสดงรายละเอียด Case ดังรูป

ผลการค้นหา							
Show	10	entries					
ลำดับ	หมายเลขเคส	เลขผู้ใช้ไฟ	เรื่อง	รายละเอียด	วันที่สร้าง	ครบกำหนด	สถานะ
1	C-11320364		สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล ไฟฟ้าดับ เนื่องจากถูกตัดกระแสไฟฟ้า	22/05/2017 23:57:16	23/05/2017 23:57:16	Closed
2	C-11320337		สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล ไฟฟ้าดับ	22/05/2017 23:42:58	23/05/2017 23:42:58	Closed
3	C-11320323		สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูล ไฟฟ้าดับ จ. น่าน บ้านทุ่งเศรษฐี ซอย 4	22/05/2017 23:40:52	23/05/2017 23:40:52	Closed

Average Rating 

หมายเลขเคส : C-11320364

ช่องทางติดต่อ : Inbound Call

Case Type : สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ

รายละเอียด : สอบถามข้อมูล ไฟฟ้าดับ เนื่องจากถูกตัดกระแสไฟฟ้า

สังกัดการไฟฟ้า : ภาค 1 (เหนือ) > (C00000) กฟน.3 ลพบุรี > (C02101) กฟล.นครสวรรค์

ติดต่อกลับ : None

ผู้สร้าง : กษพรณ ภูษิต

วันที่สร้าง : 22/05/2017 23:57:16

Source Type : อื่นๆ

- สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมและสั่งพิมพ์ Case แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้องและขอใช้ไฟฟ้าได้ดังรูป

รายละเอียดเพิ่มเติม

Export File : 

3.4 เรียกดูข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (View Account & Contact)

- เมื่อค้นหา Case ให้คลิกที่รหัสผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อเรียกดูข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า จากนั้นระบบจะแสดงข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้างดังรูป

ผลการค้นหา

Show 10 entries

ลำดับ	หมายเลขเคส	เลขผู้ใช้ไฟ	เรื่อง	รายละเอียด	วันที่สร้าง	ครบกำหนด	สถานะ
1	C-11319586	020006231803	สอบถามข้อมูล > ส่วนลดค่าไฟฟ้าต่างๆ > ส่วนลดอื่นๆ	สอบถาม เรื่อง ส่วนลดจาก หาบัตรจากการลงทะเบียน คนจน คุณ ทิพย์ลักษณ์ พูล...	22/05/2017 20:50:19	23/05/2017 20:50:19	Open
2	C-11318881	020020346313	สอบถามข้อมูล > ข้อมูลส่วนตัว > ยอด ค่าไฟฟ้า	สอบถามยอดค่าไฟฟ้า คุณ วิลาวรรณ วงษ์ธาลาเลศ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ 0861...	22/05/2017 19:01:42	23/05/2017 19:01:42	Open
3	C-11318880	020020346313	สอบถามข้อมูล > ข้อมูลส่วนตัว > ชื่อ และนามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์	CSIS ไม่อัปเดต ชื่อผู้ใช้ ไฟฟ้า คุณ วิลาวรรณ วงษ์ ธาลาเลศสกุล บ้านเลขท...	22/05/2017 18:56:01	23/05/2017 18:56:01	Open

Account

ข้อมูลสรุป % ของจำนวนเคส

Close (ปิด) 100%

Pending (รอดำเนินการ) 0%

Cancel (ยกเลิก) 0%

Open (เปิด) 0%

Close (ปิด) : 1 รายการ

Pending (รอดำเนินการ) : 0 รายการ

Cancel (ยกเลิก) : 0 รายการ

Open (เปิด) : 0 รายการ

หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020005452363

ประเภท : บ้านอยู่อาศัย

Status : ใช้งาน

สำเนาชื่อ : นาย

ชื่อ : นายสุรพล

นามสกุล : ปัญญาวิ

Contact

10 entries per page

ลำดับ	ContactID	ผู้ติดต่อ	เพศ	สถานะ
1	CT11044303	นาย นายสุรพล ปัญญาวิ	ชาย	ใช้งาน

Showing 1 to 1 of 1 entries

3.5 แก้ไขเรื่องที่ติดต่อ (Edit Case)

- เมื่อค้นหา Case ให้คลิกที่หมายเลข Case เพื่อแก้ไขข้อมูล Case จากนั้นระบบจะแสดงรายละเอียด Case ดังรูป

ลำดับ	หมายเลขเคส	เลขผู้ใช้ไฟ	เรื่อง	รายละเอียด	วันที่สร้าง	ครบกำหนด	สถานะ
1	C-11320364		สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูลไฟฟ้าดับ เนื่องจากถูกตัดกระแสไฟฟ้า	22/05/2017 23:57:16	23/05/2017 23:57:16	Closed
2	C-11320337		สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามไฟฟ้าดับ	22/05/2017 23:42:58	23/05/2017 23:42:58	Closed
3	C-11320323		สอบถามข้อมูล > กระแสไฟฟ้าขัดข้อง > ไฟฟ้าดับ	สอบถามข้อมูลไฟฟ้าดับ จ. น่าน บ้านทุ่งเศรษฐี ซอย 4	22/05/2017 23:40:52	23/05/2017 23:40:52	Closed

- สามารถเปลี่ยนสถานะ Case, ให้คะแนนในการให้บริการของ Call Center, บันทึกเพิ่มเติม, เสนอข้อมูลให้ Call Center จัดทำเป็นองค์ความรู้, แนบเอกสารประกอบ จากนั้นกดปุ่ม “Save”

สำหรับเจ้าหน้าที่ กฟน.

Status : Closed (ปิด)

Rate ★ ★ ★ ★ ★

บันทึกเพิ่มเติม :

☐ จัดทำเป็นองค์ความรู้

ไฟล์แนบ :

 **วางไฟล์ หรือ คลิก**



- นอกจากนั้น Case แจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง, ร้องเรียน, แนะนำ และแจ้งเบาะแส สถานะ Pending และ Close ยังสามารถส่ง SMS ไปยังผู้แจ้งเรื่องได้ จากนั้นกดปุ่ม “Save”

Status :	Pending (รอดำเนินการ)	
ผู้สร้าง :	กฤษฎดา กอแก้ว	วันที่สร้าง : 12/02/2016 15:1
รายละเอียด :	Test Complaint	
	☒ ส่ง SMS	
	PEA กำลังดำเนินการเรื่องร้องเรียน(C-8088344)ของท่านอยู่ สอบถามโทร.1129	
รายการไฟล์ :	No File	
	☐ จัดทำเป็นองค์ความรู้	

4. เมนูรายงาน (Report)

4.1 รายงานสถิติเรื่องค่าง

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

ภาค :	เลือกภาค	การไฟฟ้าเขต :	เลือกการไฟฟ้าเขต
จุดรวมงาน :	เลือกจุดรวมงาน	การไฟฟ้าสาขา :	เลือกการไฟฟ้าสาขา
การไฟฟ้าสาขาย่อย :	เลือกการไฟฟ้าสาขาย่อย	Case Type *:	สอบถามข้อมูล
จากวันที่ *:	09/03/2016	ถึงวันที่ *:	09/03/2016

Q Search

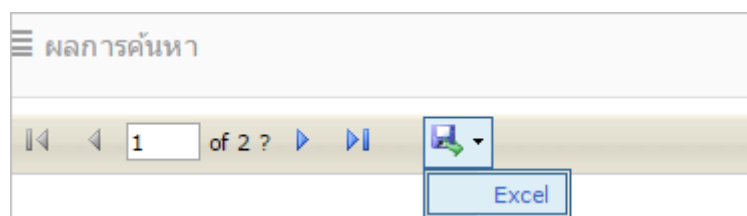
ผลการค้นหา

1 of 2 ?

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)
 รายงาน : รายงานสถิติเรื่องค่าง [สอบถามข้อมูล]
 ประจําวันที่ : วันที่ 09/03/2016 ถึง 09/03/2016
 การไฟฟ้าเขต : ทั้งหมด

การไฟฟ้าเขต	จุดรวมงาน	การไฟฟ้าสาขา	การไฟฟ้าสาขาย่อย	สถานะแก้ไขแล้ว		สถานะ
				เรื่อง	%	
สนง.เขต น1 เชียงใหม่				0	0.00	0
	กฟจ.เชียงใหม่			0	0.00	0
		กฟอ.สันกำแพง		0	0.00	0
				0	0.00	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป



4.2 รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

จากวันที่ *

09/03/2016

ถึงวันที่ *

09/03/2016

Q Search

ผลการค้นหา

1 of 1

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : เรื่องร้องเรียน แบบสรุปภาพรวม

ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016

PEA CALL CENTER 1129

Call Center Tracking System

การไฟฟ้าเขต	สถานะปิด	สถานะรอดำเนินการ	สถานะยกเลิก	สถานะเปิด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
สนง.เขต น1 เขียงใหม่	0	0	0	0
สนง.เขต น2 พิษณุโลก	0	0	0	0
สนง.เขต น3 ลพบุรี	0	0	0	0
สนง.เขต จ1 อุตรดิตถ์	0	0	0	0
สนง.เขต จ2 อุบล	0	0	0	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป

ผลการค้นหา

1 of 2 ?

Excel

4.3 รายงานสถานะเรื่องแนะนำ

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

จากวันที่ *: 09/03/2016

ถึงวันที่ *: 09/03/2016

Q Search

ผลการค้นหา

1 of 1

PEA CALL CENTER 1129 Call Center Tracking System

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : เรื่องแนะนำ แบบสรุปภาพรวม

ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016

การไฟฟ้าเขต	สถานะปิด	สถานะรอดำเนินการ	สถานะยกเลิก	สถานะเปิด
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
สนง.เขต น1 เขียงใหม่	0	0	0	0
สนง.เขต น2 พิษณุโลก	0	0	0	0
สนง.เขต น3 ลพบุรี	0	0	0	0
สนง.เขต จ1 อุตรดิตถ์	0	0	0	0
สนง.เขต จ2 อุบล	0	0	0	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป

ผลการค้นหา

1 of 2 ?

Excel

4.4 รายงานสถานะเรื่องแจ้งเบาะแส

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

จากวันที่ *: 09/03/2016

ถึงวันที่ *: 09/03/2016

Q Search

ผลการค้นหา

1 of 1

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : เรื่องแจ้งเบาะแส แบบสรุปภาพรวม

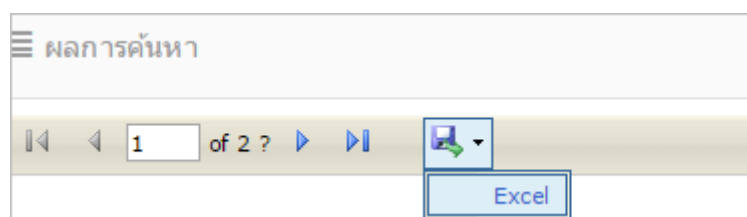
ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016

PEA CALL CENTER 1129

Call Center Tracking System

การไฟฟ้าเขต	สถานะปิด จำนวน	สถานะรอดำเนินการ จำนวน	สถานะยกเลิก จำนวน	สถานะเปิด จำนวน
สนง.เขต น1 เชียงใหม่	0	0	0	0
สนง.เขต น2 พิษณุโลก	0	0	0	0
สนง.เขต น3 ลพบุรี	0	0	0	0
สนง.เขต จ1 อุตรดิตถ์	0	0	0	0
สนง.เขต จ2 อุบล	0	0	0	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป



4.5 รายงานสถานะร้องคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

จากวันที่ *

09/03/2016

ถึงวันที่ *

09/03/2016

Q Search

ผลการค้นหา

1 of 1

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : ร้องขอใช้บริการ แบบสรุปภาพรวม

ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016

PEA CALL CENTER
1129
Call Center Tracking System

การไฟฟ้าเขต	สถานะปิด จำนวน	สถานะรอดำเนินการ จำนวน	สถานะยกเลิก จำนวน	สถานะเปิด จำนวน
สนง.เขต น1 เชียงใหม่	0	0	0	0
สนง.เขต น2 พิษณุโลก	0	0	0	0
สนง.เขต น3 ลพบุรี	0	0	0	0
สนง.เขต จ1 อุตรดิตถ์	0	0	0	0
สนง.เขต จ2 อุบล	0	0	0	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป

ผลการค้นหา

1 of 2 ?

Excel

4.6 รายงานสรุปข้อมูลสำหรับ SEPA

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

ภาค :

เลือกภาค

การไฟฟ้าเขต :

เลือกการไฟฟ้าเขต

จุดรวมงาน :

เลือกจุดรวมงาน

การไฟฟ้าสาขาย่อย :

เลือกการไฟฟ้าสาขาย่อย

ประเภทลูกค้า :

ประเภทลูกค้า

Case Type :

เลือก Case Type

จากวันที่ *:

09/03/2016

ถึงวันที่ *:

09/03/2016

Q Search

ผลการค้นหา

1 of 1

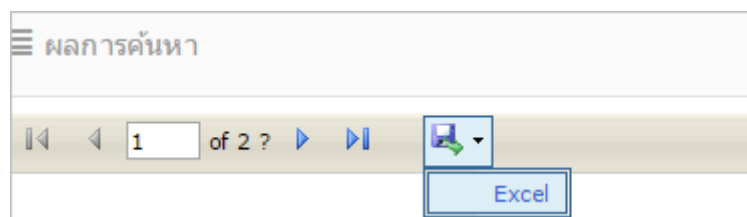
โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : รายงานสรุปข้อมูลสำหรับ SEPA

ประจำวันที่ : วันที่ 27/12/2015 ถึง 09/03/2016

ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่สร้าง	วันที่ครบกำหนด	สถานะ	CaseType_lvl1
1	C-8088380	25/02/2016 08:43:42	26/03/2016 08:43:42	Open	ร้องเรียน

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป



4.7 รายงานสถิติเหตุไฟฟ้าขัดข้อง

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

ภาค :	เลือกภาค	การไฟฟ้าเขต :	เลือกการไฟฟ้าเขต
จุดรวมงาน :	เลือกจุดรวมงาน	การไฟฟ้าสาขา :	เลือกการไฟฟ้าสาขา
การไฟฟ้าสาขาย่อย :	เลือกการไฟฟ้าสาขาย่อย	Case Type * :	เลือก Case Type
จากวันที่ * :	09/03/2016	ถึงวันที่ * :	09/03/2016

Q Search

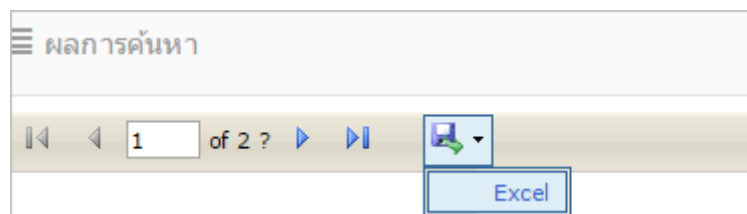
ผลการค้นหา

1 of 2 ?

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)
 รายงาน : รายงานสถิติแจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้อง [ทั้งหมด]
 ประจําวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016
 การไฟฟ้าเขต : ทั้งหมด

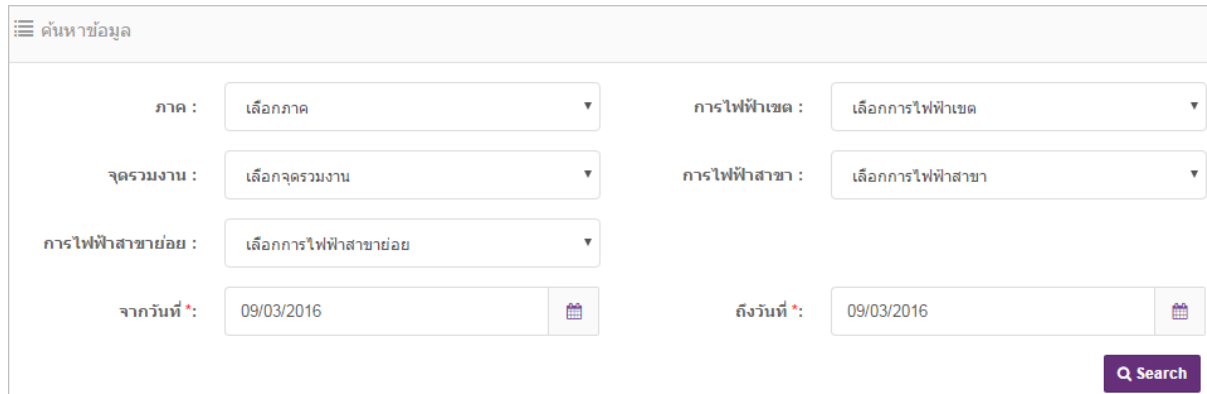
การไฟฟ้าเขต	จุดรวมงาน	การไฟฟ้าสาขา	การไฟฟ้าสาขาย่อย	สถานะแก้ไขแล้ว		สถานะ
				เรื่อง	%	
สนง.เขต น1 เชียงใหม่				0	0.00	0
	กฟล.เชียงใหม่			0	0.00	0
		กฟอ.สันกำแพง		0	0.00	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป



4.8 รายงานยอดคงค้างการดำเนินงาน แยกตามจำนวนวันที่คงค้าง

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป



ค้นหาข้อมูล

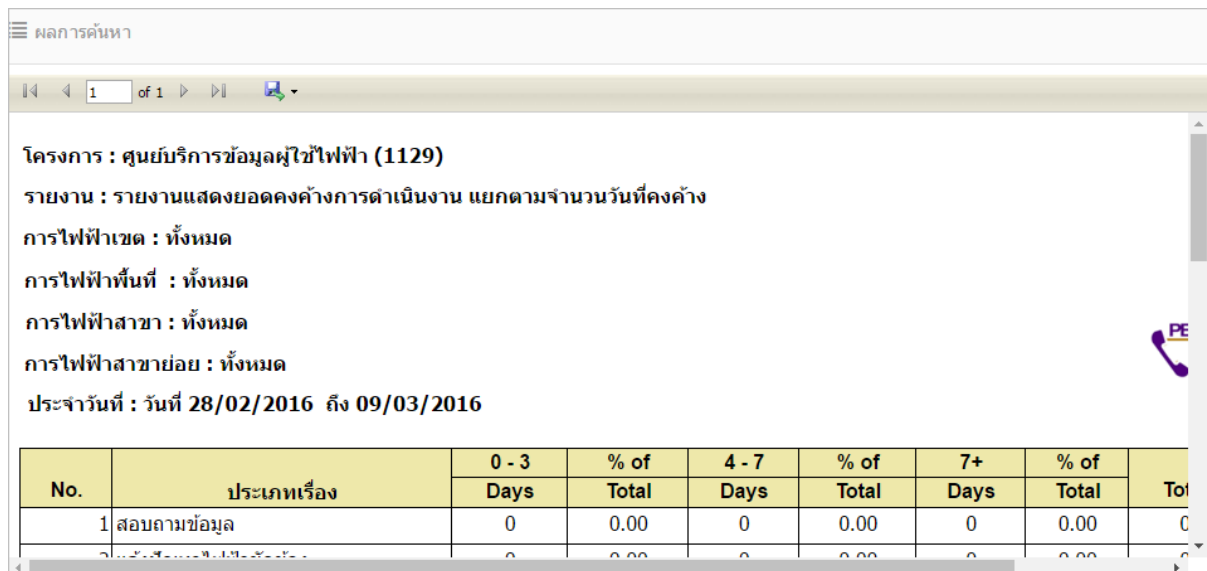
ภาค : การไฟฟ้าเขต :

จุดรวมงาน : การไฟฟ้าสาขา :

การไฟฟ้าสาขาย่อย :

จากวันที่* : ถึงวันที่* :

 Search



ผลการค้นหา

1 of 1

โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : รายงานแสดงยอดคงค้างการดำเนินงาน แยกตามจำนวนวันที่คงค้าง

การไฟฟ้าเขต : ทั้งหมด

การไฟฟ้าพื้นที่ : ทั้งหมด

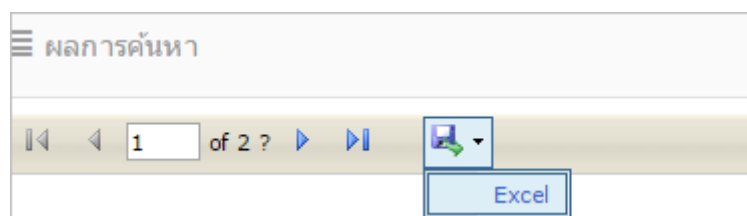
การไฟฟ้าสาขา : ทั้งหมด

การไฟฟ้าสาขาย่อย : ทั้งหมด

ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016

No.	ประเภทเรื่อง	0 - 3	% of	4 - 7	% of	7+	% of	Total
		Days	Total	Days	Total	Days	Total	
1	สอบถามข้อมูล	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป



4.9 รายงานรายละเอียดการรับเรื่อง

- เลือกเงื่อนไขในการค้นหา แล้วกดปุ่ม “Search” จากนั้นระบบจะแสดงผลรายงานตามเงื่อนไขที่เลือกดังรูป

ค้นหาข้อมูล

ภาค :	เลือกภาค	การไฟฟ้าเขต :	เลือกการไฟฟ้าเขต
จุดรวมงาน :	เลือกจุดรวมงาน	การไฟฟ้าสาขา :	เลือกการไฟฟ้าสาขา
การไฟฟ้าสาขาย่อย :	เลือกการไฟฟ้าสาขาย่อย	Case Type * :	เลือก Case Type
จากวันที่ * :	09/03/2016	ถึงวันที่ * :	09/03/2016

Q Search

ผลการค้นหา

1 of 1

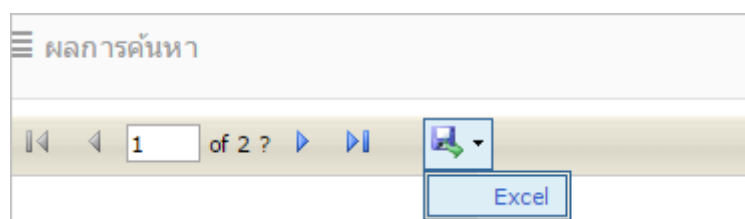
โครงการ : ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129)

รายงาน : รายงานรายละเอียดการรับเรื่อง [สอบถามข้อมูล]

ประจำวันที่ : วันที่ 28/02/2016 ถึง 09/03/2016

เลขที่เรื่อง	วันที่สร้าง	วันที่ครบกำหนด	สถานะ	เรื่อง	
C-8088401	29/02/2016 03:36:36	01/03/2016 03:36:36	Closed	สอบถามข้อมูล > ข้อมูลส่วนตัว > อื่นๆ	ทดสอบระบบ
C-8088402	29/02/2016 07:04:37	01/03/2016 07:04:37	Closed	สอบถามข้อมูล > ข้อมูลส่วนตัว > ยอดค่าไฟฟ้า	ทดสอบระบบ
C-8088414	02/03/2016 03:37:19	03/03/2016 03:37:19	Open	สอบถามข้อมูล > ค่า Power Factor (ค่า P.F.) > การเรียกเก็บและวิธีการคิด	กดเกณฑ์เทกเดก
C-8088415	04/03/2016 03:52:14	05/03/2016 03:52:14	Pending	สอบถามข้อมูล > การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า > ขั้นตอนการยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	สอบถาม
C-8088416	04/03/2016 09:18:53	05/03/2016 09:18:53	Open	สอบถามข้อมูล > ค่า Power Factor (ค่า P.F.) > การเรียกเก็บและวิธีการคิด	ปแอปแอ

- สามารถบันทึกรายงานเป็น Excel โดยคลิก Icon ดังรูป



===== จบเอกสาร =====

ประวัติการปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน

ครั้งที่	ปี พ.ศ. (ที่ปรับปรุง)	หน่วยงาน (ที่ปรับปรุง)
1	2560	คณะทำงานโครงการพัฒนาระบบการจัดการเสียงของลูกค้า

กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based) ผ่าน 1129 PEA Call Center
ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
ปกคู่มือ	คู่มือการรวบรวมความต้องการลูกค้าจาก 1129 PEA Call Center	- กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based) ผ่าน 1129 PEA Call Center - ปรับปรุงครั้งที่ 1	-
3	1.3 คำจำกัดความ - ข้อมูลแนะนำ หมายถึง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือความต้องการของลูกค้าในเรื่องคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ จากการให้บริการของ PEA ที่ติดต่อผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center - ข้อมูลชื่นชม หมายถึง การชื่นชมของลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ PEA ที่ติดต่อผ่านช่องทาง 1129 PEA Call Center	เพิ่มคำจำกัดความ เป็น ข้อ 3 3.1 กบท. หมายถึง กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร 3.2 เจ้าหน้าที่ Call Center หมายถึง เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129 PEA Call Center) ประกอบด้วย พนักงานรับสายโทรศัพท์ (Agent) และ หัวหน้างาน (Supervisor) 3.3 Email หมายถึง ช่องทางการติดต่อผ่าน E-mail account : 1129@pea.co.th 3.4 CCIS หมายถึง ระบบ Call Center Information System 3.5 ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3.6 ข้อเสนอแนะ หมายถึง เรื่องที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ กฟภ. แสดงออกทางความคิดเห็น หรือเสนอแนะ ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการหรือปฏิบัติงานของ กฟภ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3.7 ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน	1

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
		ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่นๆ หรือเป็นเหตุที่ทำให้องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ 3.8 ร้องเรียนงานด้านบริการ หมายถึง เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียน ได้แจ้งเรื่องราวผ่านทางช่องทางรับข้อมูลเสียงของลูกค้า เพื่อให้ได้รับการตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานหรือจากเหตุอื่นใดที่ กฟภ. ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้หรือได้รับความเดือดร้อน เช่น ไม่พึงพอใจ, เสียเวลา, เสียโอกาส, เสียค่าใช้จ่าย, ทรัพย์สินเสียหาย, ความเสียหายต่อชีวิต ฯลฯ	
4	หน้าที่รับผิดชอบ - ผบค. กลต. มีหน้าที่ สรุปผลข้อมูลการให้บริการของ 1129 PEA Call Center ในระดับสายงานเสนอ ผก.(ธส) ทุกเดือน และพิจารณาสรุปข้อมูลประเภทเรื่องแนะนำและชื่นชม เสนอคณะกรรมการ	หน้าที่รับผิดชอบ เป็น ข้อ 4 ดังนี้ 4.1 กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.) ทำหน้าที่ ควบคุมการดำเนินการให้บริการของศูนย์บริการข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้า (1129 PEA Call Center) 4.2 เจ้าหน้าที่ Call Center ทำหน้าที่ รับแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้อง สอบถาม	3

หัวข้อ	เดิม	แก้ไข	หน้า
	พัฒนางานด้านลูกค้า ทุกไตรมาส	ข้อมูล เรื่องร้องเรียน แนะนำ แจ้งเบาะแส และอื่นๆ จากลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center/E-mail 4.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่ดำเนินการจัดการตอบสนองเสียงของลูกค้าน้อยกว่า 24 ชั่วโมง รับผิดชอบ ชี้แจงข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง พบปะ/สื่อสาร ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกรณีข้อร้องเรียน ต้องตอบสนองและปิดข้อร้องเรียน ภายใน 30 วัน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามมาตรฐานการให้บริการ ของ กฟภ. จนปิดข้อร้องเรียนแล้วบันทึกผลการแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบสารสนเทศ	
5	ผังการไหลของการรวบรวมข้อมูลแนะนำและชื่นชมของลูกค้าจาก 1129 PEA Call Center	ผังการไหลของ การรับฟังเสียงลูกค้าทางโทรศัพท์ (Voice Based) ผ่านกลไก 1129 PEA Call Center / E-mail	4
7	มาตรฐานงาน	มาตรฐานงาน เพิ่ม 1. มาตรฐาน การบันทึกรายละเอียด และพื้นที่การให้บริการในระบบ CCIS ภายใน 10 นาที	6

รายชื่อผู้จัดทำ ปี 2557

1. นายสุรศักดิ์	ไทรทาน	ผชช.14 สรก.(จ3)
2. นายเขมรัตน์	ศาสตร์ปรีชา	อฝ.วธ.(จ3)
3. นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.บก.(ก2)
4. น.ส.ปัทมา	รัตนปรการ	รฝ.บส.
5. นางเกรียงศักดิ์	กิตติประภัสร์	รฝ.สท.
6. นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	รฝ.บก.(ก3)
7. นางอรพินธ์	เลิศทำนองธรรม	อก.ศท.(น1)
8. นายอภิวัฒน์	บัญชาจารรัตน์	อก.ลศ.
9. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	อก.วบ.(ก1)
10. นายอรมนต์	สิงห์เงิน	รค.คร.(ก2)
11. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	หผ.ธด.กบด.(น1)
12. น.ส.เปรมจิตร	เนื่องปัญญา	ชผ.พร.1 กพล.

รายชื่อผู้จัดทำการปรับปรุงคู่มือฯ ครั้งที่ 1 ปี 2560

1. นายวิเชียร	ปัญญาวานิชกุล	อฝ.วบ.(ก3)
2. นายพีระพล	ปุระณะโชติ	รฝ.วบ.(ก2)
3. นายธีรพันธุ์	จันทร์จินดา	รฝ.วธ.(ก3)
4. นางพนออน	เวชกิจ	อก.บว.(ก4)
5. นางดาราวรรณ	พรหมกสิกร	อก.กท.
6. นายอนรรธ	สงขกุล	อก.พล.
7. น.ส.พัชรณิ	เย็นมันคง	อก.สอ.
8. นายอรมนต์	สิงห์เงิน	อก.บข.(ก2)
9. นายศราวุติ	พัฒนชัย	อก.บว.(ก2)
10. นายกนก	เกิดวัฒนา	ผจก.กฟจ.ปท.
11. น.ส.ชนัญชิตา	ชอบชื่นชม	รค.บท.
12. นางพิชญากุล	จิตตพันธ์	ชก.บล.(น1)
13. นายทรงศักดิ์	สกุลนิยมพร	หผ.ปง.กบว.(ก3)
14. นางปวิญญา	จิตต์หมั่น	หผ.ลต.กบว.(ก1)