
 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-PR-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/04/2564	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

การอนุมัติเอกสาร

โดย	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นางสาวเยาวดี หิรัญยะวะสิต	นักพัฒนาธุรกิจและการตลาด	เยาวดี หิรัญยะวะสิต	20/04/2564
ผู้ทบทวน	นางสาวนวรรตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก ประชาสัมพันธ์และการตลาด	นวรรตน์ วงษ์อรุณ	22/04/2564
ผู้อนุมัติ	นางสาวนวรรตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก ประชาสัมพันธ์และการตลาด	นวรรตน์ วงษ์อรุณ	22/04/2564


Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-PR-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/04/2564	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้ขอแก้ไข
00	20/04/64	ออกเอกสารใหม่ เนื่องจากมีการปรับโครงสร้างสถาบัน คุณวุฒิวิชาชีพ ตามข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันคุณวุฒิ วิชาชีพ	เยาวดี


Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-PR-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/04/2564	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. นิยาม	4
4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน	4
5. ผังขั้นตอน (Flow)	5
6. เอกสารอ้างอิง	9
7. การควบคุมบันทึก	9

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-PR-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/04/2564	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลเพื่อส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียนของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลเพื่อส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ครอบคลุมการรับเรื่องร้องเรียน การติดต่อสอบถามและข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไปและจากองค์กรรับรองฯ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนการทำงาน และปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถาบันฯ


3. นิยาม

- | | | |
|-----|--------------------|---|
| 3.1 | สถาบัน | หมายถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 3.2 | ผู้อำนวยการ | หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 3.3 | สำนัก ปส | หมายถึง สำนักประชาสัมพันธ์และการตลาด |
| 3.4 | สำนักที่เกี่ยวข้อง | หมายถึง สำนักหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ขอรับบริการข้อมูล |
| 3.5 | เจ้าหน้าที่ ฎพ | หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ |
| 3.6 | องค์กรรับรองฯ | หมายถึง องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ |
| 3.7 | ผู้ให้บริการ | หมายถึง ผู้ติดต่อขอรับบริการข้อมูล และแจ้งเรื่องร้องเรียน |

4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน

ไม่มี

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-PR-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/04/2564	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

5. ผังขั้นตอน (Flow)

5.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง Call Center

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	<div style="border: 2px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ ผ่านทางโทรศัพท์/ ติดต่อผ่านช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ / ติดต่อด้วยตนเอง </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	ข้อมูลที่ได้รับเรื่องผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / ติดต่อด้วยตนเอง	1. รับข้อมูลการติดต่อสอบถาม จาก ช่องทางต่างๆ ผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / ติดต่อด้วย ตนเอง 2. บันทึกรายละเอียดประเด็น สอบถาม พร้อมบันทึกข้อมูลของ ผู้ใช้บริการ ในใบรับเรื่องและนำ จัดเก็บในทะเบียนสรุปข้อมูล / ระบบจัดเก็บข้อมูล (excel)	1.บันทึกรายละเอียด ประเด็นสอบถาม 2.ฐานข้อมูล ผู้ใช้บริการ	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง	ปส.	ใบรับเรื่อง (FM-QP-SA-03- 01) ทะเบียนสรุปข้อมูล (FM- QP-SA-03-02)

Master
 ด่วน



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-PR-02

วันที่มีผลบังคับใช้
27/04/2564

แก้ไขครั้งที่
00

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2.	<div style="border: 2px solid orange; padding: 10px; text-align: center;">การให้ข้อมูลข่าวสาร ตามที่มีผู้สอบถาม ข้อมูลต่างๆ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	รายละเอียดข้อมูลจาก ผู้ใช้บริการ	รวบรวมข้อมูล ประสานส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการต่อ ผู้ใช้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	1. การให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องตามที่ ผู้ใช้บริการสอบถาม ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว 2. จัดทำรายงาน/ ข้อมูลต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	1 วันทำการ (กรณีมี ฐานข้อมูล) 2 วันทำการ (กรณีต้อง ประสานส่วน งานอื่นที่ เกี่ยวข้อง)	ปส สำนักที่เกี่ยวข้อง องค์กรรับรองฯ	ใบรับเรื่อง (FM-QP-SA-03-01)

Master
ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-PR-02

วันที่มีผลบังคับใช้
27/04/2564

แก้ไขครั้งที่
00

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>ประสานหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อแจ้ง ปัญหา รับทราบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	บันทึกข้อมูลที่ได้รับ เรื่อง	ประสานงานไปยังหน่วยงานที่ รับผิดชอบเพื่อตอบคำถามชี้แจง ข้อเท็จจริง หรือแก้ไขปัญหา หากเป็นข้อร้องเรียนส่งต่อ เจ้าหน้าที่ภพ	คำตอบ ข้อชี้แจงและ ผลสรุปของการแก้ไข ปัญหา	3 วันทำการ (สำหรับเรื่อง ร้องเรียน)	ปส สำนักที่เกี่ยวข้อง องค์กรรับรองฯ	ใบรับเรื่อง (FM-QP-SA-03-01)
4	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>สอบถามความพึงพอใจ</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	ข้อมูลการรับเรื่อง และ การดำเนินการแก้ไข ปัญหา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พร้อมบันทึกผลลงในระบบจัดเก็บ ข้อมูล (excel)	1.ความถูกต้องรวดเร็วใน การให้บริการข้อมูล 2.ความสำเร็จ ครบถ้วน ของข้อมูล 3.บันทึกผลการสอบถาม ความพึงพอใจ	3 วันทำการ	ปส	ใบรับเรื่อง(FM-QP-SA-03-01) ระบบจัดเก็บข้อมูล (excel)

Master
ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-PR-02

วันที่มีผลบังคับใช้
27/04/2564


แก้ไขครั้งที่
00

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; text-align: center;">จัดทำรายงานปัญหา</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	ข้อมูลการรับเรื่อง	จัดทำรายงานปัญหาโดยการนำข้อมูลการรับเรื่องมาบันทึกลงในทะเบียนสรุปข้อมูล เพื่อประเมินแนวทางการทำงาน / ให้บริการข้อมูลข่าวสาร	ทะเบียนสรุปข้อมูล	ทันทีหลังให้บริการข้อมูลแล้วเสร็จ	ปส	ทะเบียนสรุปข้อมูล (FM-QP-SA-03-02)
6	<div style="border: 1px solid orange; padding: 5px; text-align: center;">สรุปรายงานสถิติการรับเรื่อง และนำเสนอต่อผู้บริหาร</div>	1.ข้อมูลการสอบถามจากผู้ใช้บริการ 2.ข้อมูลผู้ใช้บริการ (อาชีพ / เพศ / อายุ / จังหวัด / เบอร์โทรศัพท์ / e-mail 3.ข้อมูลระยะเวลา / ปัญหาการให้บริการ	สรุปสถิติการรับเรื่องจากผู้ใช้บริการ และนำเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทางวางแผนการทำงาน และแก้ไขข้อร้องเรียนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	รายงานสถิติผู้เข้าใช้บริการ / สถิติอาชีพที่ติดต่อขอรับบริการ / สถิติพื้นที่ของผู้ใช้บริการ / ข้อมูลช่องทางการติดต่อกับผู้ใช้บริการ	รายเดือน เพื่อนำเสนอในที่ประชุมผู้บริหาร	ปส.	ใบรับเรื่อง (FM-QP-SA-03-01) ทะเบียนสรุปข้อมูล (FM-QP-SA-03-02)

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-PR-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/04/2564	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

6. เอกสารอ้างอิง

ไม่มี

7. การควบคุมบันทึก

หมายเลขเอกสาร	ชื่อบันทึกคุณภาพ	การจัดเก็บ			การทำลาย บันทึก
		วิธีการ	สถานที่	ระยะเวลา	
FM-QP-SA-03-01	ใบรับเรื่อง	Soft file/ Hard Copy เรียงตามวันที่	ปส	2 ปี	ลบไฟล์ออกจาก Server/ย่อย เอกสาร
FM-QP-SA-03-02	ทะเบียนสรุปข้อมูล	Soft file เรียงตามวันที่	ปส	2 ปี	ลบไฟล์ออกจาก Server

Master
ต้นฉบับ