

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

การอนุมัติเอกสาร

โดย	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นางสาวเยาวดี หิรัญยะวะสิต	นักพัฒนาธุรกิจและการตลาด	เยาวดี หิรัญยะวะสิต	25/4/2566
ผู้ทบทวน	นางสาวนรรัตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก สื่อสารองค์กร	นรรัตน์ วงษ์อรุณ	25/4/2566
ผู้อนุมัติ	นางสาวนรรัตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก สื่อสารองค์กร	นรรัตน์ วงษ์อรุณ	25/4/2566

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้ขอแก้ไข
00	20/12/64	ออกเอกสารใหม่ เนื่องจากมีการปรับโครงสร้าง ตามประกาศอักษรย่อ และปรับกระบวนการให้เป็นปัจจุบัน	เยาวดี
01	17/6/2565	ทบทวน เนื่องจากชี้แจงการเรียงลำดับเรื่องรับแจ้ง	เยาวดี
02	25/4/2566	ทบทวน เพื่อให้สอดคล้องกับประกาศสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เรื่องนโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน	เยาวดี

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

สารบัญ

1. วัตถุประสงค์	4
2. ขอบเขต	4
3. นิยาม	4
4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน	5
5. ผังขั้นตอน (Flow)	6
6. เอกสารอ้างอิง	11
7. การควบคุมบันทึก	11

Master
ต้นฉบับ

	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

1. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลเพื่อส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียนของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ตามประกาศสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกาศ ณ วันที่ 5 เมษายน พ.ศ.2566

2. ขอบเขต

ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการให้บริการข้อมูลเพื่อส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ ครอบคลุมการรับเรื่องร้องเรียน การติดต่อสอบถามและข้อเสนอแนะ จากบุคคลทั่วไปและจากองค์กรรับรองฯ ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนการทำงาน และปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถาบันฯ

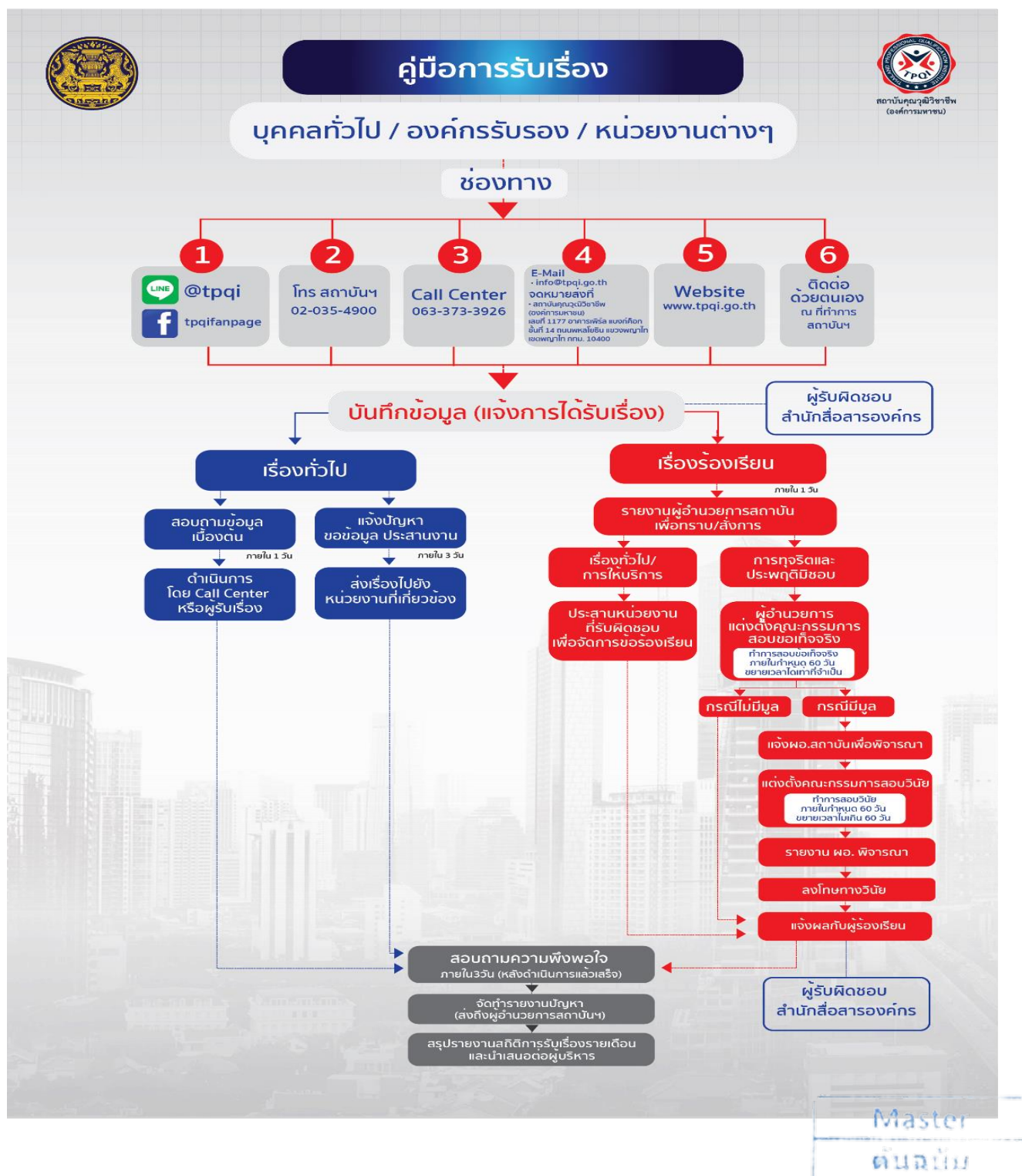
3. นิยาม

- | | |
|------------------------|---|
| 3.1 สถาบัน | หมายถึง สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 3.2 ผู้อำนวยการ | หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) |
| 3.3 สำนัก สอ. | หมายถึง สำนักสื่อสารองค์กร |
| 3.4 สำนักที่เกี่ยวข้อง | หมายถึง สำนักหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ขอรับบริการข้อมูล |
| 3.5 เจ้าหน้าที่ ภพ | หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ |
| 3.6 องค์กรรับรองฯ | หมายถึง องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ |
| 3.7 ผู้ใช้บริการ | หมายถึง ผู้ติดต่อขอรับบริการข้อมูล และแจ้งเรื่องร้องเรียน |
| 3.8 ลำดับ | หมายถึง ตัวเลข 2 ลำดับแรกคือปีงบประมาณที่รับเรื่อง เช่น 66 หมายถึงปี พ.ศ.2566
ตัวเลข 4 ลำดับต่อมาคือหมายเลขรับเรื่อง เช่น เรื่องที่ 1 ในปี 66 คือ 660001 |

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน



 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

5. ผังขั้นตอน (Flow)

5.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง Call Center

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ ผ่านทางโทรศัพท์/ ติดต่อผ่านช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ จดหมาย /Email / Website/ ติดต่อด้วย ตนเอง ↓	ข้อมูลที่ได้รับเรื่องผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ/ จดหมาย /Email / Website/ ติดต่อด้วย ตนเอง	1. รับข้อมูลการติดต่อสอบถาม จาก ช่องทางต่างๆ ผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / Website/ ติดต่อด้วยตนเอง 2. บันทึกรายละเอียดประเด็นการ ติดต่อ สอบถาม พร้อมบันทึก ข้อมูลของผู้ใช้บริการ ในใบรับ เรื่อง ผ่านระบบ Google Form และนำจัดเก็บในทะเบียนสรุป ข้อมูล / ระบบจัดเก็บข้อมูล (excel)	1.บันทึกรายละเอียด ประเด็นสอบถาม 2.ฐานข้อมูล ผู้ให้บริการ	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง	สำนัก สอ.	ใบรับเรื่อง (Google Form) ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master
ควบคุม



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
26/04/2566

แก้ไขครั้งที่
02

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
2.	การให้ข้อมูลข่าวสาร ตามที่มีผู้สอบถาม ข้อมูลต่างๆ ↓	รายละเอียดข้อมูลจาก ผู้ให้บริการ	รวบรวมข้อมูล ประสานส่วนงานที่ เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการต่อ ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	1. การให้ข้อมูลที่ เกี่ยวข้องตามที่ ผู้ให้บริการสอบถาม ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว 2. จัดทำรายงาน/ ข้อมูลต่างๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการ บริการได้อย่าง ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว	1 วันทำการ (กรณีมี ฐานข้อมูล) 3 วันทำการ (กรณีต้อง ประสานส่วน งานอื่นที่ เกี่ยวข้อง)	สำนัก สอ. สำนักที่เกี่ยวข้อง องค์กรรับรองฯ	ใบรับเรื่อง (Google Form) ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master
ฉบับแก้ไข



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
26/04/2566

แก้ไขครั้งที่
02

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
3	เรื่องร้องเรียน รายงานต่อผู้อำนวยการ เพื่อทราบ/สั่งการ ↓	บันทึกข้อมูล/แจ้งการ รับเรื่อง	รายงานเรื่องร้องเรียนต่อ ผู้อำนวยการเพื่อทราบ/สั่งการ 1.เรื่องทั่วไป/การให้บริการ - ประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อจัดการเรื่องร้องเรียน 2.การทุจริตและประพฤติมิชอบ - ผอ.แต่งตั้งคณะกรรมการสอบ ข้อเท็จจริง - กรณีมีมูล แจ้งผอ.สถาบันเพื่อพิจารณา/ แต่งตั้งคณะกรรมการสอบวินัย/ รายงานผอ.พิจารณา/ ลงโทษทาง วินัย - แจ้งผลผู้ร้องเรียน	คำตอบ ข้อชี้แจงและ ผลสรุปของการ ดำเนินการ	- รายงานเรื่อง ร้องเรียนต่อ ผู้อำนวยการเพื่อ ทราบ/สั่งการ ภายใน 1 วันทำ การ - ทำการสอบ ข้อเท็จจริง ภายใน 60 วัน (ขยายเวลาได้ เท่าที่จำเป็น) - ทำการสอบ วินัย ภายใน 60 วัน (ขยายเวลา ไม่เกิน 60 วัน)	สำนัก สอ. สำนักที่เกี่ยวข้อง	ใบรับเรื่อง (Google Form) ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master
ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
26/04/2566

แก้ไขครั้งที่
02

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
4	สอบถามความพึงพอใจ ↓	ข้อมูลการรับเรื่อง และ การดำเนินการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พร้อมบันทึกผลลงในระบบจัดเก็บ ข้อมูล (excel)	บันทึกผลการ สอบถามความพึง พอใจ	ภายใน 3 วัน ทำการ (หลัง ดำเนินการแล้ว เสร็จ)	สำนัก สอ.	ใบรับเรื่อง (Google Form) ทะเบียนสรุปข้อมูล
5	จัดทำรายงานปัญหา ↓	ข้อมูลการรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล	จัดทำรายงานปัญหาโดยการนำ ข้อมูลการรับเรื่องมาบันทึกลงใน ทะเบียนสรุปข้อมูล เพื่อประเมิน แนวทางการทำงาน / ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนเรื่อง ร้องเรียน เสนอต่อผู้อำนวยการ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อทราบ ต่อไป	บันทึกรายงานการรับ เรื่องรายเดือน	ภายในเดือน ถัดไป	สำนัก สอ.	ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master
ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
26/04/2566

แก้ไขครั้งที่
02

ชื่อเรื่อง

กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ
และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)

ลำดับ	ขั้นตอนการทำงาน (flow)	Input	รายละเอียด	Output	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
6	สรุปรายงานสถิติ การรับเรื่อง และนำเสนอ ต่อผู้บริหาร	1.ข้อมูลการสอบถาม จากผู้ใช้บริการ 2.ข้อมูลผู้ใช้บริการ (เฟซ / เบอร์โทรศัพท์ /e-mail /หน่วยงาน หรืออาชีพ) 3.ข้อมูลระยะเวลา / ปัญหาการให้บริการ	สรุปสถิติการรับเรื่องจาก ผู้ใช้บริการ และนำเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทาง วางแผนการดำเนินงาน และแก้ไข ข้อร้องเรียนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา ซ้ำ	รายงานสถิติผู้เข้าใช้ บริการ / ข้อมูลช่อง ทางการติดต่อกับ ผู้ใช้บริการ	รายเดือน เพื่อ นำเสนอในที่ ประชุม ผู้บริหาร	สำนัก สอ.	ใบรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 26/04/2566	แก้ไขครั้งที่ 02
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

6. เอกสารอ้างอิง

ประกาศสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เรื่อง นโยบายการจัดการเรื่องร้องเรียน ประกาศ ณ วันที่ 5 เมษายน พ.ศ.2566

7. การควบคุมบันทึก

หมายเลขเอกสาร	ชื่อบันทึกคุณภาพ	การจัดเก็บ			การทำลาย บันทึก
		วิธีการ	สถานที่	ระยะเวลา	
-	ใบรับเรื่อง	ลงบันทึกข้อมูลใน Google Form	สำนัก สอ.	2 ปี	ลบไฟล์ออกจาก Drive
-	ทะเบียนสรุปข้อมูล	Soft file เรียงตามวันที่	สำนัก สอ.	2 ปี	ลบไฟล์ออกจาก Drive

Master
ต้นฉบับ