

 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	นางสาวนรรัตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก ประชาสัมพันธ์และการตลาด	นรรัตน์ วงษ์อรุณ	22/04/2564
ผู้อนุมัติ	นางสาวนรรัตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก ประชาสัมพันธ์และการตลาด	นรรัตน์ 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 เนื่องจากการปรับโครงสร้างสถาบัน 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	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพและแจ้งเรื่องร้องเรียน (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 ภพ | หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ |
| 3.6 องค์กรรับรองฯ | หมายถึง องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ |
| 3.7 ผู้ใช้บริการ | หมายถึง ผู้ติดต่อขอรับบริการข้อมูล และแจ้งเรื่องร้องเรียน |

4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน

ไม่มี

Master
ต้นฉบับ

	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	รับเรื่องจากผู้ใช้บริการ ผ่านทางโทรศัพท์/ ติดต่อผ่านช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ / ติดต่อด้วยตนเอง ↓	ข้อมูลที่ได้รับเรื่องผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / ติดต่อด้วยตนเอง	1. รับข้อมูลการติดต่อสอบถาม จาก ช่องทางต่างๆ ผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / ติดต่อด้วย ตนเอง 2. บันทึกรายละเอียดประเด็น สอบถาม พร้อมบันทึกข้อมูลของ ผู้ให้บริการ ในใบรับเรื่องและนำ จัดเก็บในทะเบียนสรุปข้อมูล / ระบบจัดเก็บข้อมูล (excel)	1.บันทึกรายละเอียด ประเด็นสอบถาม 2.ฐานข้อมูล ผู้ให้บริการ	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง	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)

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) 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	ประสานหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเพื่อแจ้ง ปัญหา รับทราบ ตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขปัญหา ↓	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	สอบถามความพึงพอใจ ↓	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	จัดทำรายงานปัญหา ↓	ข้อมูลการรับเรื่อง	จัดทำรายงานปัญหาโดยการนำ ข้อมูลการรับเรื่องมาบันทึกลงใน ทะเบียนสรุปข้อมูล เพื่อประเมิน แนวทางการทำงาน / ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร	ทะเบียนสรุปข้อมูล	ทันทีหลัง ให้บริการ ข้อมูลแล้วเสร็จ	ปส	ทะเบียนสรุปข้อมูล (FM-QP-SA-03-02)
6	สรุปรายงานสถิติ การรับเรื่อง และนำเสนอ ต่อผู้บริหาร	1.ข้อมูลการสอบถามจาก ผู้ให้บริการ 2.ข้อมูลผู้ให้บริการ (อาชีพ / เพศ / อายุ / จังหวัด / เบอร์โทรศัพท์ / e-mail 3.ข้อมูลระยะเวลา / ปัญหาการให้บริการ	สรุปสถิติการรับเรื่องจาก ผู้ให้บริการ และนำเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทาง วางแผนการทำงาน และแก้ไขข้อ ร้องเรียนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	รายงานสถิติผู้เข้าใช้ บริการ / สถิติอาชีพ ที่ติดต่อขอรับบริการ / สถิติพื้นที่ของ ผู้ให้บริการ / ข้อมูล ช่องทางการติดต่อกับ ผู้ให้บริการ	รายเดือน เพื่อ นำเสนอในที่ ประชุม ผู้บริหาร	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