

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/06/2565	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

การอนุมัติเอกสาร

โดย	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ	วันที่/เดือน/ปี
ผู้จัดทำ	นางสาวเยาวดี หิรัญยะวะสิต	นักพัฒนาธุรกิจและการตลาด	เยาวดี หิรัญยะวะสิต	17/6/2565
ผู้ทบทวน	นางสาวนวรรตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก สื่อสารองค์กร	นวรรตน์ วงษ์อรุณ	17/6/2565
ผู้อนุมัติ	นางสาวนวรรตน์ วงษ์อรุณ	ผู้อำนวยการสำนัก สื่อสารองค์กร	นวรรตน์ วงษ์อรุณ	17/6/2565

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/06/2565	แก้ไขครั้งที่ 00
	ชื่อเรื่อง	กระบวนการให้บริการข้อมูลในการส่งเสริมระบบคุณวุฒิวิชาชีพ และแจ้งเรื่องร้องเรียน (Call Center)		

บันทึกการแก้ไข

แก้ไขครั้งที่	วันที่แก้ไข	รายละเอียดการแก้ไข	ผู้ขอแก้ไข
00	20/12/64	ออกเอกสารใหม่ เนื่องจากการปรับโครงสร้าง ตามประกาศอักษรย่อ และปรับกระบวนการให้เป็นปัจจุบัน	เยาวดี
01	17/6/2565	ทบทวน เนื่องจากชี้แจงการเรียงลำดับเรื่องรับแจ้ง	เยาวดี

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/06/2565	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

	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/06/2565	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 สอ. | หมายถึง สำนักสื่อสารองค์กร |
| 3.4 | สำนักที่เกี่ยวข้อง | หมายถึง สำนักหรือส่วนงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ขอรับบริการข้อมูล |
| 3.5 | เจ้าหน้าที่ กพ | หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักขับเคลื่อนภารกิจพิเศษ |
| 3.6 | องค์กรรับรองฯ | หมายถึง องค์กรที่มีหน้าที่รับรองสมรรถนะของบุคคลตามมาตรฐานอาชีพ |
| 3.7 | ผู้ให้บริการ | หมายถึง ผู้ติดต่อขอรับบริการข้อมูล และแจ้งเรื่องร้องเรียน |
| 3.8 | ลำดับ | หมายถึง ตัวเลข 2 ลำดับแรกคือปีงบประมาณที่รับเรื่อง เช่น 65 หมายถึงปี พ.ศ.2565
ตัวเลข 4 ลำดับต่อมาเป็นหมายเลขรับเรื่อง เช่น เรื่องที่ 1 ในปี 65 คือ 650001 |

4. ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงาน

ไม่มี

Master
ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/06/2565	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 จดหมาย /Email / ติดต่อด้วยตนเอง ↓	ข้อมูลที่ได้รับเรื่องผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทาง ออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / ติดต่อด้วยตนเอง	1. รับข้อมูลการติดต่อสอบถาม จาก ช่องทางต่างๆ ผ่าน ทางโทรศัพท์ ช่องทางออนไลน์ของสถาบันฯ / จดหมาย /Email / ติดต่อด้วย ตนเอง 2. บันทึกรายละเอียดประเด็น สอบถาม พร้อมบันทึกข้อมูลของ ผู้ให้บริการ ในใบรับเรื่อง หรือ Google Form และนำจัดเก็บใน ทะเบียนสรุปข้อมูล / ระบบ จัดเก็บข้อมูล (excel)	1.บันทึกรายละเอียด ประเด็นสอบถาม 2.ฐานข้อมูล ผู้ให้บริการ	ทันทีที่ได้รับ เรื่อง	สอ.	ใบรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master
ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
27/06/2565

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)	สอ สำนักที่เกี่ยวข้อง องค์กรรับรองฯ	ใบรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master

ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
27/06/2565

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)	สอ สำนักที่เกี่ยวข้อง องค์กรกรรับรองฯ	ใบรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล
4	สอบถามความพึงพอใจ ↓	ข้อมูลการรับเรื่อง และ การดำเนินการแก้ไข ปัญหา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ พร้อมบันทึกผลลงในระบบจัดเก็บ ข้อมูล (excel)	1.ความถูกต้องรวดเร็ว ในการให้บริการข้อมูล 2.ความสำเร็จ ครบถ้วน ของข้อมูล 3.บันทึกผลการสอบถาม ความพึงพอใจ	3 วันทำการ	สอ	ใบรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master

ต้นฉบับ



สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
(องค์การมหาชน)

ประเภทเอกสาร
ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน

หมายเลขเอกสาร
QP-CC-02

วันที่มีผลบังคับใช้
27/06/2565

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	สอ	ทะเบียนสรุปข้อมูล
6	สรุปรายงานสถิติ การรับเรื่อง และนำเสนอ ต่อผู้บริหาร	1.ข้อมูลการสอบถาม จากผู้ใช้บริการ 2.ข้อมูลผู้ใช้บริการ (เฟซ / เบอร์โทรศัพท์ /e-mail /หน่วยงาน หรืออาชีพ) 3.ข้อมูลระยะเวลา / ปัญหาการให้บริการ	สรุปสถิติการรับเรื่องจาก ผู้ใช้บริการ และนำเสนอต่อ ผู้บริหาร เพื่อกำหนดทิศทาง วางแผนการทำงาน และแก้ไขข้อ ร้องเรียนป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ	รายงานสถิติผู้เข้าใช้ บริการ / ข้อมูลช่อง ทางการติดต่อกับ ผู้ใช้บริการ	รายเดือน เพื่อ นำเสนอในที่ ประชุม ผู้บริหาร	สอ	ใบรับเรื่อง ทะเบียนสรุปข้อมูล

Master

ต้นฉบับ

 สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน)	ประเภทเอกสาร ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน	หมายเลขเอกสาร QP-CC-02	วันที่มีผลบังคับใช้ 27/06/2565	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 เรียงตามวันที่	สอ	2 ปี	ลบไฟล์ออกจาก Drive
FM-QP-SA-03-02	ทะเบียนสรุปข้อมูล	Soft file เรียงตามวันที่	สอ	2 ปี	ลบไฟล์ออกจาก Drive

Master
ต้นฉบับ