คู่มือการปฏิบัติงาน
ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ขอบเขต กระบวนการปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ ในฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สารบัญ

หน้า

กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์
1. วัตถุประสงค์ 1
2. ขอบเขต 1
3. ความหมายและคำจำกัดความ 1
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ 3
5. กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ 3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 5
7. ช่องทางการติดต่อ 5

กระบวนการทำงานรับเรื่องร้องเรียน
1. วัตถุประสงค์ 6
2. ขอบเขต 6
3. ความหมายและคำจำกัดความ 6
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ 6
5. กระบวนการทำงานทำงานรับเรื่องร้องเรียน 6
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 8
7. เอกสารอ้างอิง 8
8. แบบฟอร์มที่ใช้ 8
9. ช่องทางการติดต่อ 8

กระบวนการทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์
1. วัตถุประสงค์ 9
2. ขอบเขต 9
3. ความหมายและคำจำกัดความ 9
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ 9
5. กระบวนการทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์ 9
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน 11
7. เอกสารอ้างอิง 11
8. แบบฟอร์มที่ใช้ 11
9. ช่องทางการติดต่อ 11

คู่มือการปฏิบัติงาน
ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ สำหรับพนักงาน และลูกจ้างของกองทุนในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีคุณภาพในการให้บริการและมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้เข้าใจในกระบวนการงานบริการ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความประทับใจในการรับบริการของกองทุน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ฉบับนี้จะครอบคลุมมาตรฐานการให้บริการ หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หัวใจการบริการ และกระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจสำหรับพนักงาน ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุนทั้งภาครัฐและเอกชน โดยผ่านช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ กยศ. ช่องทาง FB ช่องทางจดหมาย และเจ้าหน้าที่ต้อนรับบริเวณด้านหน้าสำนักงานกองทุน หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบข้อบังคับที่กำหนดในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องต่อไป

3. ความหมายและคำจำกัดความ

ผู้กู้ยืม หมายถึง นักเรียนหรือนักศึกษาผู้ได้รับเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากกองทุน

ผู้ค้ำประกัน หมายถึง ผู้ค้ำประกันการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในกองทุน หมายถึง ฝ่ายงานและส่วนงานอื่นๆ ในสังกัดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความประสงค์ในการประสานงานกับกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

หน่วยงานภายนอกกองทุน หมายถึง ส่วนราชการและองค์กรเอกชนที่ติดต่อประสานงานเข้ามาที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เพื่อขอข้อมูลของผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน

หัวใจการบริการ

➢ บริการที่มีไมตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

➢ ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รับรู้

➢ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

➢ การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

➢ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย เพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

➢ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

➢ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

➢ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

➢ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook และไลน์บัญชีทางการ กยศ.

➢ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่ Call Center ให้บริการสำหรับผู้ที่ติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

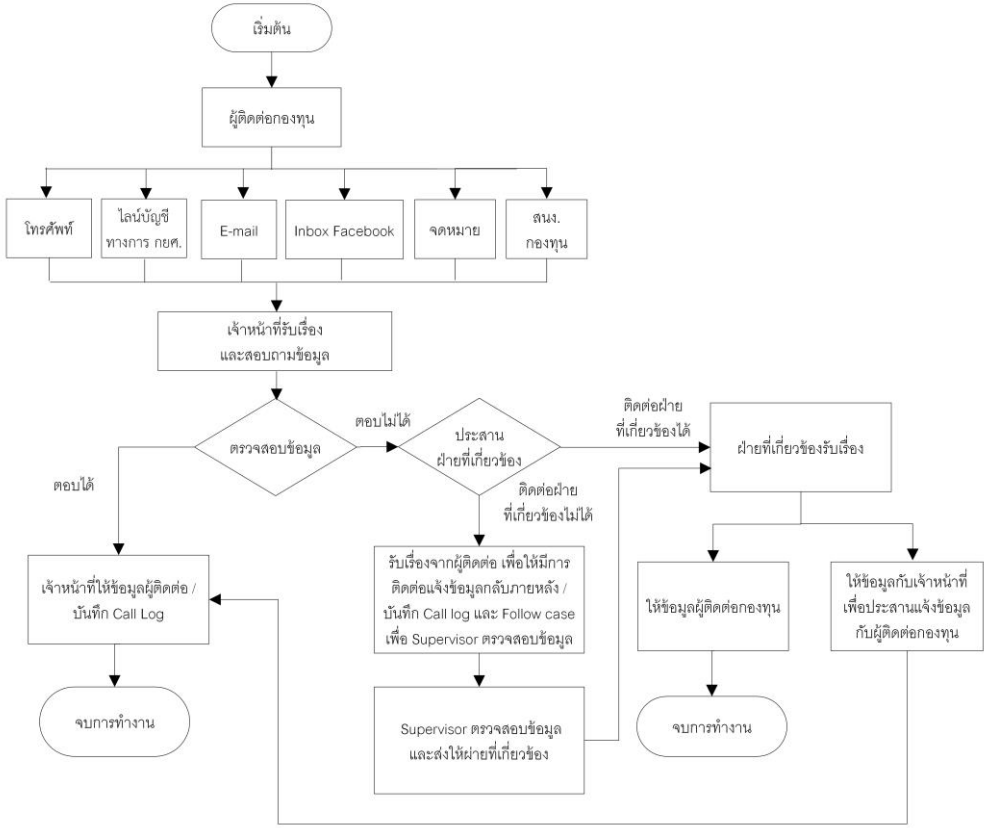
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ที่ติดต่อสอบถามผ่าน Social Media ของกองทุน เช่น ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ กยศ. ช่องทาง FB และช่องทางจดหมาย โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

4.3 เจ้าหน้าที่ต้อนรับบริเวณด้านหน้าสำนักงานกองทุน แนะนำการให้บริการ สอบถามความต้องการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

5. กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานกองทุน ตอบข้อซักถามผ่านช่องทางที่กองทุนประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ Call Center ติดต่อสอบถามผ่าน Social Media ของกองทุน เช่น ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ กยศ. ช่องทาง FB ช่องทางจดหมาย และเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานกองทุน โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะติดต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลแจ้งกลับผู้รับบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1 2 3			1. ผู้ติดต่อสอบถามผ่านช่องทาง ดังนี้ - ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2016 4888 กด 9 - ไลน์บัญชีทางการ กยศ. - E-mail - Inbox Facebook - จดหมาย - สำนักงานกองทุน 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/สอบถามข้อมูล - กรณีตอบได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล - กรณีตอบไม่ได้ ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลและติดต่อกลับภายหลัง / เชิญฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาพบผู้ติดต่อเพื่อให้ข้อมูล 3. บันทึก Call Log และปิดเรื่อง	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center มีดังนี้

1) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขออภัยที่รับช้า

2) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว

3) กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน

4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

5) กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ”

6) วางสายโทรศัพท์หลังผู้รับบริการเสมอ เมื่อจบการสนทนา

6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Social มีดังนี้

1) กล่าวคำทักทาย และหากตอบกลับล่าช้า ต้องกล่าวขออภัย

2) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการตอบกลับอย่างรอบคอบและรวดเร็ว

3) กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการได้ เจ้าหน้าที่สอบถามรายละเอียดจากผู้รับบริการ เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ และเมื่อได้ข้อมูลจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับผู้รับบริการภายหลัง

6.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ มีดังนี้

1) มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ “สวัสดีค่ะ/ครับ”

2) แนะนำให้ผู้รับบริการกดปุ่มคิวที่ตู้คีออส (Kiosk) เพื่อขอรับบริการ

3) สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้รับบริการ

4) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบของกองทุน

5) ไม่ละเลยหรือทำท่าทีเมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ

6) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

7) ดำเนินการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้รับบริการได้

8) หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการได้ ให้เรียกเจ้าหน้าที่ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องออกมาแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการ

9) ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ

10) หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ

11) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

7. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อเบอร์ 451 E-mail : kunnateev@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน
รับเรื่องร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความหมายและคำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้กู้ยืม หมายถึง นักเรียนหรือนักศึกษาผู้ได้รับเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษาจากกองทุน

ผู้ค้ำประกัน หมายถึง ผู้ค้ำประกันการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในกองทุน หมายถึง ฝ่ายงานและส่วนงานอื่นๆ ในสังกัดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความประสงค์ในการประสานงานกับฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

หน่วยงานภายนอกกองทุน หมายถึง ส่วนราชการและองค์กรเอกชนที่ติดต่อประสานงานเข้ามาที่ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ในการขอเข้าถึงข้อมูลของผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน รวมถึง การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

4.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข

4.2 จัดทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้าส่วนงานเพื่อพิจารณา

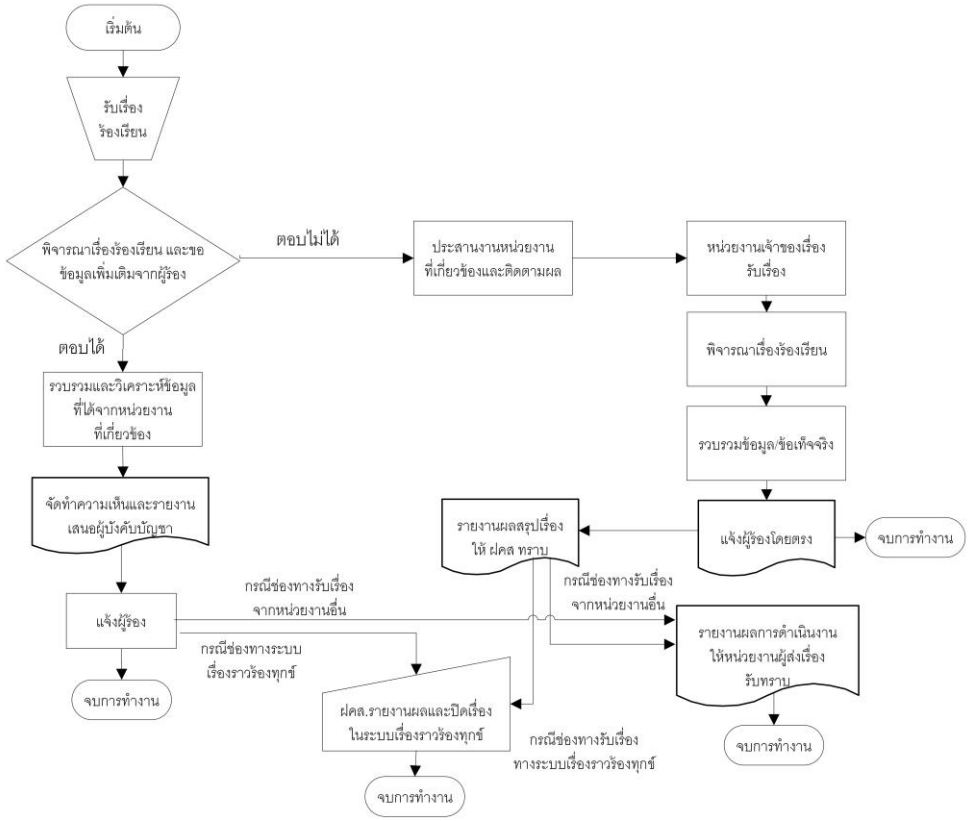
4.3 จัดทำหนังสือโต้-ตอบ ทั้งภายในและภายนอก

4.4 ติดตามผลการปฏิบัติงานและสรุปการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

5. กระบวนการทำงานรับเรื่องร้องเรียน

การตอบหนังสือและข้อร้องเรียน หมายถึง การสื่อสารเพื่อให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง และสร้างความรู้ความเข้าใจในงานตามภารกิจของกองทุน รวมทั้งเผยแพร่นโยบายและมาตรการต่างๆ ตามที่กำหนด ให้ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน และหน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบและดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกองทุน โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) รับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
			1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้ - จดหมายจากผู้ร้องโดยตรง (ทางไปรษณีย์, มาด้วยตนเองที่ กยศ. ฯลฯ) - จดหมายผู้ร้องผ่านหน่วยงานราชการอื่นๆ - ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ 2. พิจารณาเรื่องร้องเรียน - กรณีไม่สามารถตอบได้ ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและแจ้งผู้ร้องโดยตรง - กรณีตอบได้ พิจารณาเรื่องขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและแจ้งผู้ร้องโดยตรง 3. รายงานผลและปิดเรื่อง	- หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายังฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ - ข้อมูล Statement จากระบบ e-Studentloan - สำเนาสัญญากู้และเอกสารประกอบ - ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่างๆ - บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ - หนังสือตอบนำส่งผู้ร้อง	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

- จดหมายจากผู้ร้องโดยตรง (ทางไปรษณีย์ หรือมาด้วยตนเองที่กองทุน ฯลฯ)
- จดหมายผู้ร้องผ่านหน่วยงานราชการอื่นๆ
- ระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน

- กรณีตอบได้ พิจารณาเรื่อง ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องโดยตรง
- กรณีไม่สามารถตอบได้ ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและแจ้งผู้ร้องโดยตรง

ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลและปิดเรื่อง

7. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายังฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์
- ข้อมูล Statement จากระบบ e-Studentloan
- สำเนาสัญญากู้และเอกสารประกอบ
- ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่างๆ
- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ
- หนังสือตอบนำส่งผู้ร้อง หรือหน่วยงานราชการอื่นๆ

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุนและกระทรวงการคลัง
- แบบฟอร์มหนังสือของกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ดังนี้

- ต่อเบอร์ 451 E-mail : kunnateev@studentloan.or.th
- ต่อเบอร์ 350 E-mail : Kannikao@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน
บริหารจัดการเว็บไซต์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้ถูกต้องและจัดการเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 เพื่อแก้ปัญหาการจัดการเว็บประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงาน

1.3 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการเว็บไซต์

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “บริหารจัดการเว็บไซต์” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงาน ให้ข้อมูลในเว็บไซต์เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และปรับหน้าเว็บไซต์ให้มีความทันสมัย เพื่อรองรับการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่ และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการจัดการข้อมูลอย่างถูกต้องเป็นระบบแบบแผน

3. ความหมายและคำจำกัดความ

เว็บไซต์ (Website) หมายถึง หน้าเว็บเพจที่จัดทำขึ้น เพื่อนำเสนอข้อมูลต่างๆ

อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อให้ผู้คนสามารถท่องเว็บไซต์ต่างๆ ได้อย่างง่ายดาย และช่วยให้กลุ่มองค์กร ธุรกิจหรือบริษัทสามารถนำเสนอข้อมูลของตนลงบนอินเทอร์เน็ต ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นการให้ความรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อมูลลงในเว็บไซต์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 รับบันทึกข้อความจากฝ่ายต่างๆ ในกองทุน ทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์ความต้องการของแต่ละส่วนงานในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ลงในเว็บไซต์กองทุน

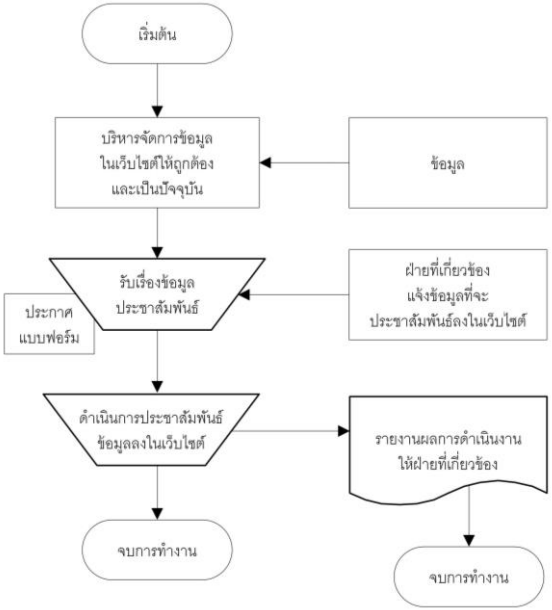
4.2 นำเข้าข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บทความต่างๆ ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4.3 ประสานงานกับบริษัทที่ดูแลเว็บไซต์กองทุน ในกรณีที่เว็บไซต์หรือระบบขัดข้อง การใช้งานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา และเว็บไซต์สามารถใช้งานได้เป็นปกติอย่างต่อเนื่อง

5. กระบวนการทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์

การบริหารจัดการเว็บไซต์ เพื่อปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์กร โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) บริหารจัดการเว็บไซต์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวจ้อง	ผู้รับผิดชอบ
			1) บริหารจัดการเนื้อหาในเว็บไซต์กองทุน http://www.studentloan.or.th ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ลงในเว็บไซต์ เช่น กิจกรรม ข่าวสาร ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง และประกาศสมัครงาน - รับข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่ประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์	- หนังสือแจ้งความประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์พร้อมข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 รับหนังสือแจ้งความประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์พร้อมข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

6.2 ดำเนินการนำเข้าข้อมูลประชาสัมพันธ์ลงในเว็บไซต์กองทุน และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ลงในเว็บไซต์

6.3 ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลลงในเว็บไซต์และแจ้งกลับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

7. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือแจ้งความประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์และข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อเบอร์ 356 E-mail : sukrittap@studentloan.or.th