



คู่มือการปฏิบัติงาน
ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในส่วนงานต่างๆ ให้มีขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อสร้างมาตรฐานและลดข้อผิดพลาดในขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ตามที่กำหนดไว้

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

สารบัญ

หน้า

กระบวนการทำงานการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

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

กระบวนการทำงานการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

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

กระบวนการทำงานการบริหารจัดการเว็บไซต์

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

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์	10
2. ขอบเขต	10
3. ความหมายและคำจำกัดความ	10
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ	12
5. กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์	12
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	16
7. เอกสารอ้างอิง	17
8. แบบฟอร์มที่ใช้	17
9. ช่องทางการติดต่อ	17

กระบวนการทำงานรับเรื่องร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์	18
2. ขอบเขต	18
3. ความหมายและคำจำกัดความ	18
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ	18
5. กระบวนการทำงานรับเรื่องร้องเรียน	18
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	20
7. เอกสารอ้างอิง	20
8. แบบฟอร์มที่ใช้	20
9. ช่องทางการติดต่อ	20

กระบวนการทำงานการจัดประชุมสัมมนา

1. วัตถุประสงค์	21
2. ขอบเขต	21
3. ความหมายและคำจำกัดความ	21
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ	21
5. กระบวนการทำงานการจัดประชุมสัมมนา	22
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	24
7. เอกสารอ้างอิง	24
8. แบบฟอร์มที่ใช้	24
9. ช่องทางการติดต่อ	24

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

กระบวนการทำงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. วัตถุประสงค์	25
2. ขอบเขต	25
3. ความหมายและคำจำกัดความ	25
4. หน้าที่และความรับผิดชอบ	25
5. กระบวนการทำงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	25
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	27
7. เอกสารอ้างอิง	27
8. แบบฟอร์มที่ใช้	27
9. ช่องทางการติดต่อ	27

คู่มือการปฏิบัติงาน

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานและบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้ จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสร้างความรู้ความเข้าใจบทบาทและภารกิจหลักด้านการกู้ยืมและชำระหนี้ นโยบายการดำเนินงาน กิจกรรมและโครงการต่างๆ โดยฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้กู้ยืม สถานศึกษา องค์กร นายจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านสื่อมวลชนทุกแขนง โดยจำเป็นต้องมีการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการจัดการอย่างถูกต้องเป็นระบบแบบแผน

3. ความหมายและคำจำกัดความ

การประชาสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสื่อสารจากองค์กรไปสู่สาธารณชนที่เกี่ยวข้อง สื่อมวลชน หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือนิติบุคคล ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการนำข่าวสาร ข้อความและเนื้อหาสาระทุกประเภทไปสู่มวลชนเพื่อประโยชน์สาธารณะ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

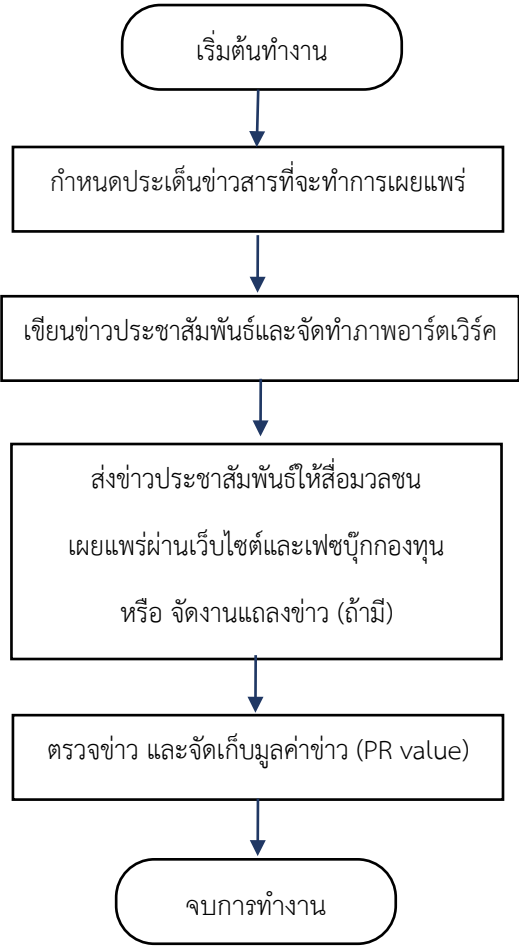
เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 4.1 จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อความ ภาพอินโฟกราฟฟิก หรือคลิปวิดีโอ
- 4.2 ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชน
- 4.3 จัดงานแถลงข่าว หรือสัมภาษณ์ผู้บริหาร
- 4.4 ตรวจสอบ และจัดเก็บมูลค่าข่าวประชาสัมพันธ์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย (PR value)

5. กระบวนการทำงานการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กร มีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A([เริ่มต้นทำงาน]) --> B[กำหนดประเด็นข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่] B --> C[เขียนข่าวประชาสัมพันธ์และจัดทำภาพอาร์ตเวิร์ค] C --> D[ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชนเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และเฟซบุ๊กกองทุน หรือ จัดงานแถลงข่าว (ถ้ามี)] D --> E[ตรวจข่าว และจัดเก็บมูลค่าข่าว (PR value)] E --> F([จบการทำงาน]) </pre>	<p>1 - 3 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1-2 วัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) กำหนดประเด็นข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่ 2) เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ออกแบบจัดทำภาพอาร์ตเวิร์ค หรือ อินโฟกราฟฟิก โดยตรวจทานเนื้อหาข้อมูลให้ถูกต้องและพิสูจน์อักษรให้เรียบร้อยก่อนการเผยแพร่ 3) ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - e-mail หรือ Line ส่วนตัว - Line กลุ่มสื่อมวลชนกระทรวงการคลัง - Line กลุ่มสื่อมวลชนกระทรวงศึกษาธิการ 4) เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และเฟซบุ๊กกองทุน 5) จัดงานแถลงข่าว หรือสัมภาษณ์ผู้บริหาร(ถ้ามี) 6) ตรวจเก็บข่าว (monitor) และจัดเก็บมูลค่าข่าวประชาสัมพันธ์ (PR value) 	<p>- รายงานการประชุม บันทึกรายงานการประชุม นโยบาย และข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>กลุ่มงานสื่อสารองค์กร</p>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 กำหนดประเด็นข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่
- 6.2 เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ และออกแบบจัดทำภาพอาร์ตเวิร์ค หรือ อินโฟกราฟฟิก
 - 1) รวบรวมข้อมูลรายละเอียดของงาน
 - 2) ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลให้ถูกต้องและพิสูจน์อักษร
 - 3) ขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา
- 6.3 ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้
 - 1) e-mail หรือ Line ส่วนตัว
 - 2) Line กลุ่มสื่อมวลชนกระทรวงการคลัง
 - 3) Line กลุ่มสื่อมวลชนกระทรวงศึกษาธิการ
- 6.4 เผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางสื่อของกองทุน ได้แก่
 - 1) เว็บไซต์ www.studentloan.or.th
 - 2) เฟซบุ๊กกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
 - 3) ไลน์กลุ่ม และ ไลน์บัญชีทางการ
- 6.5 จัดงานแถลงข่าว หรือสัมภาษณ์ผู้บริหาร (ถ้ามี)
 - 1) จัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์
 - 2) ประสานงานเชิญสื่อมวลชน
 - 3) จัดเตรียมอาหารว่างและเครื่องดื่ม
 - 4) เตรียมการต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่สื่อมวลชน
- 6.6 ตรวจสอบข่าว (monitor) และจัดเก็บมูลค่าข่าวประชาสัมพันธ์ (PR value)

7. เอกสารอ้างอิง

- รายงานการประชุม บันทึกข้อความ ประกาศนโยบาย และข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- แบบฟอร์มข่าวประชาสัมพันธ์กองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600
ต่อเบอร์ 452 E-mail : pr@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน

การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานและบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้ จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานตามขั้นตอนและกระบวนการ เพื่อเป็นมาตรฐานในการประชาสัมพันธ์ที่ต้องเลือกใช้สื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะทำให้สิ่งที่ต้องการสื่อสารเผยแพร่ออกไปสู่ผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้รับทราบอย่างทั่วถึง ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งสื่อออนไลน์ (Online) และสื่อออฟไลน์ (Offline) โดยจำเป็นต้องมีการสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการจัดการอย่างถูกต้องเป็นระบบแบบแผน

3. ความหมายและคำจำกัดความ

สื่อประชาสัมพันธ์ หมายถึง เครื่องมือหรือตัวกลางที่ใช้ในการนำข่าวสาร เรื่องราวจากองค์กรหรือหน่วยงานไปสู่ประชาชนจำนวนมาก ทั้งสื่อออนไลน์ (Online) และสื่อออฟไลน์ (Offline) ได้แก่ โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ และกิจกรรมพิเศษ เป็นต้น

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

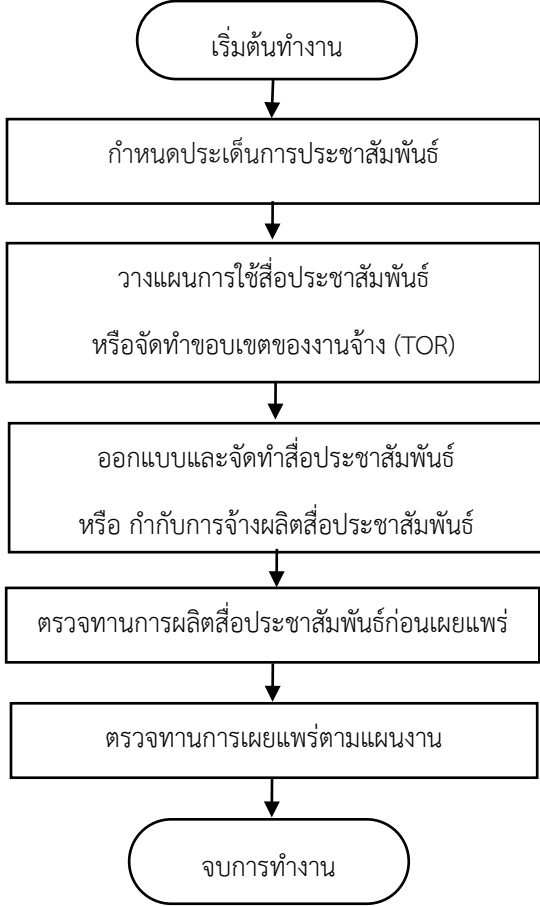
เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 4.1 วางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์หรือจัดทำขอบเขตของงานจ้าง (TOR)
- 4.2 ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หรือกำกับงานจ้างผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
- 4.3 ตรวจสอบการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ก่อนเผยแพร่
- 4.4 ตรวจสอบการเผยแพร่ตามแผนงาน

5. กระบวนการทำงานการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

การผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขององค์กร มีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A([เริ่มต้นทำงาน]) --> B[กำหนดประเด็นการประชาสัมพันธ์] B --> C[วางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ หรือจัดทำขอบเขตของงานจ้าง (TOR)] C --> D[ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หรือ กำกับงานจ้างผลิตสื่อประชาสัมพันธ์] D --> E[ตรวจทานการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ก่อนเผยแพร่] E --> F[ตรวจทานการเผยแพร่ตามแผนงาน] F --> G([จบการทำงาน]) </pre>	<p>7 วัน</p> <p>5 - 60 วัน (ขึ้นอยู่กับ TOR และกระบวนการ จัดหา)</p> <p>1-5 วัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) กำหนดประเด็นการประชาสัมพันธ์ 2) วางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์หรือจัดทำขอบเขตของงานจ้าง (TOR) ได้แก่ อินโฟกราฟฟิก คลิปวิดีโอ สื่อออนไลน์ วิทยุกระจายเสียง โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ รถไฟฟ้า เป็นต้น 3) ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หรือ กำกับงานจ้างผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ 4) ตรวจทานการผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ก่อนเผยแพร่ 5) ตรวจทานการเผยแพร่ตามแผนงาน 	<p>- รายงานการประชุม บันทึกรายงาน ประสานนโยบาย และข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560</p>	<p>กลุ่มงาน สื่อสารองค์กร</p>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.7 กำหนดประเด็นการประชาสัมพันธ์
- 6.8 วางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์หรือจัดทำขอบเขตของงานจ้าง (TOR) ได้แก่ อินโฟกราฟฟิก คลิปวิดีโอ สื่อออนไลน์ วิทยูกระจายเสียง โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ รถไฟฟ้า เป็นต้น
- 6.9 ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หรือกำกับงานจ้างผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
 - 1) รวบรวมข้อมูลรายละเอียดของงาน
 - 2) ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลให้ถูกต้องและพิสูจน์อักษร
 - 3) ขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา
- 6.10 ตรวจสอบการเผยแพร่ตามแผนงาน

7. เอกสารอ้างอิง

- รายงานการประชุม บันทึกข้อความ ประกาศ นโยบาย และข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- ขอบเขตของงานจ้างประชาสัมพันธ์ (TOR)

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600
ต่อเบอร์ 452 E-mail : pr@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเว็บไซต์

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้ถูกต้องและจัดการเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อแก้ปัญหาการจัดการเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงาน
- 1.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการจัดการเว็บไซต์

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

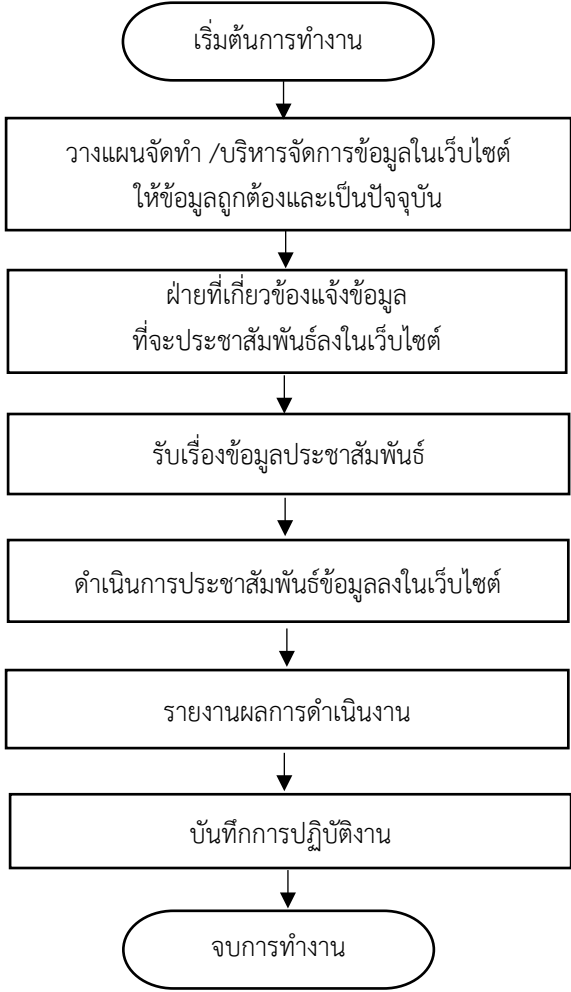
เจ้าหน้าที่สื่อสารองค์กรผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อมูลลงในเว็บไซต์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 4.1 รับบันทึกข้อความจากฝ่ายต่างๆ ในกองทุน ทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์ความต้องการของแต่ละส่วนงานในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ลงในเว็บไซต์กองทุน
- 4.2 นำเข้าข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บทความต่างๆ ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
- 4.3 ประสานงานกับบริษัทที่ดูแลเว็บไซต์กองทุน ในกรณีเว็บไซต์หรือระบบขัดข้อง การใช้งานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา และเว็บไซต์สามารถใช้งานได้เป็นปกติอย่างต่อเนื่อง

5. กระบวนการทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์

การบริหารจัดการเว็บไซต์ เพื่อปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์กร โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) บริหารจัดการเว็บไซต์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD A([เริ่มต้นการทำงาน]) --> B[วางแผนจัดทำ / บริหารจัดการข้อมูลในเว็บไซต์ ให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน] B --> C[ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูล ที่จะประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์] C --> D[รับเรื่องข้อมูลประชาสัมพันธ์] D --> E[ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์] E --> F[รายงานผลการดำเนินงาน] F --> G[บันทึกการปฏิบัติงาน] G --> H([จบการทำงาน]) </pre>	1 วัน	1) บริหารจัดการเนื้อหาในเว็บไซต์กองทุน http://www.studentloan.or.th ให้ เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ 2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ลงในเว็บไซต์ เช่น กิจกรรม ข่าวสาร ประกาศ จัดซื้อจัดจ้าง และประกาศสมครงาน - รับข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่ประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์ - ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์ - รายงานผลการดำเนินงาน - บันทึกการปฏิบัติงาน	- หนังสือแจ้งความประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์พร้อมข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 รับหนังสือแจ้งความประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์พร้อมข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 6.2 ดำเนินการนำเข้าข้อมูลประชาสัมพันธ์ลงในเว็บไซต์กองทุน และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนเผยแพร่ลงในเว็บไซต์
- 6.3 ดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลลงในเว็บไซต์และแจ้งกลับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 6.4 บันทึกการปฏิบัติงาน

7. เอกสารอ้างอิง

- หนังสือแจ้งความประสงค์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์และข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

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

คู่มือการปฏิบัติงาน ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ สำหรับพนักงาน และลูกจ้างของกองทุนในการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อให้มีคุณภาพในการให้บริการและมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ได้เข้าใจในกระบวนการงานบริการ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความประทับใจในการรับบริการของกองทุน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ฉบับนี้จะครอบคลุมมาตรฐานการให้บริการ หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หัวใจการบริการ และกระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจสำหรับพนักงาน ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุน ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยผ่านช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ กยศ. ช่องทาง FB ช่องทางจดหมาย และเจ้าหน้าที่ต้อนรับบริเวณด้านหน้าสำนักงานกองทุน หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดในคู่มือนี้ 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

➤ บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

➤ ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิต ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ ผู้ที่นั่งใกล้กับผู้รับบริการควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยทำเป็นไม่รู้

➤ ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

➤ การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจ การให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

➤ การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย เพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่อกัน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

➤ ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

➤ การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไม่ตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

➤ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการ มุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไม่ตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไม่ตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

➤ การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook และไลน์บัญชีทางการ กยศ.

➤ การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ผู้รับผิดชอบระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่ Call Center ให้บริการสำหรับผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

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

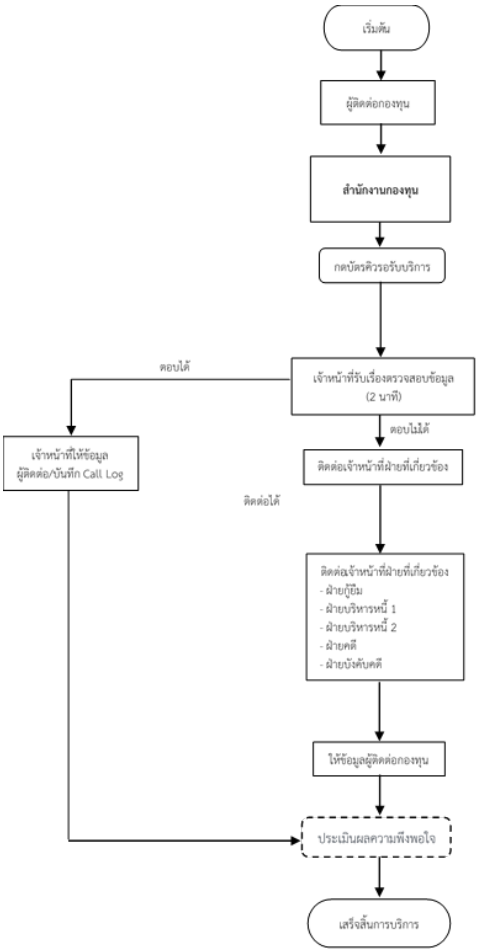
4.3 เจ้าหน้าที่ต้อนรับบริเวณด้านหน้าสำนักงานกองทุน แนะนำการให้บริการ สอบถามความต้องการ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

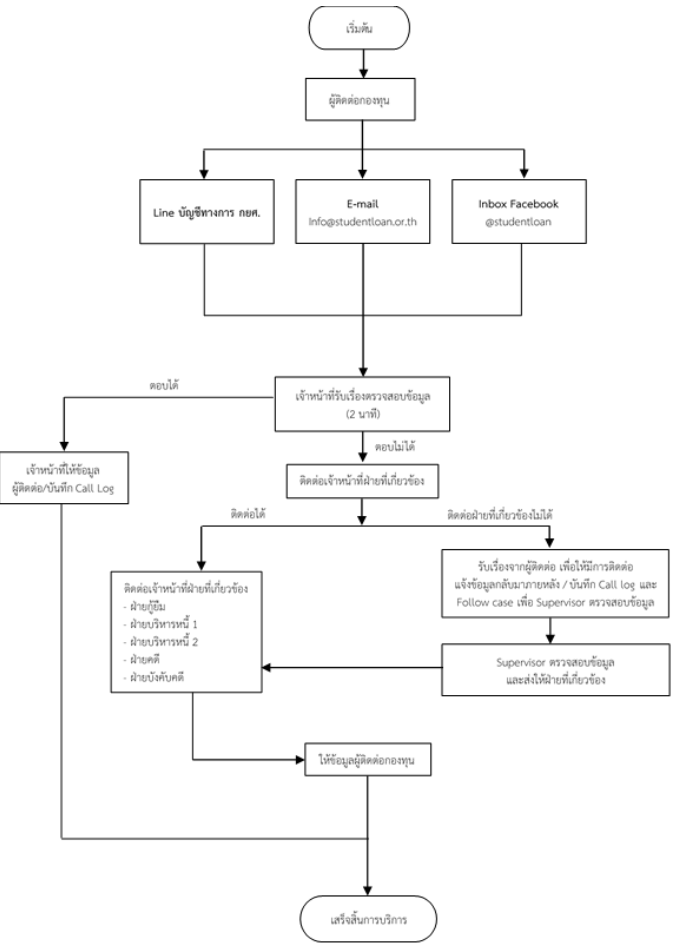
5. กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

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

กระบวนการทำงาน (Work Flow) ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1	<p>การให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เรื่องทั่วไป 5 – 10 นาที 2. เรื่องกู้ยืม 10 – 20 นาที 3. เรื่องชำระหนี้ 10 – 30 นาที 4. เรื่องหักเงินเดือน 10 – 30 นาที 5. เรื่องดำเนินคดี 10 – 45 นาที 6. เรื่องบังคับคดี 10 – 45 นาที <p>(กรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน – 1 วัน)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ติดต่อกองทุนสอบถามผ่านโทรศัพท์ (กยศ. Call Center) หมายเลข 0 2016 4888 กด 9 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล <ol style="list-style-type: none"> 2.1 กรณีตอบได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล/ประเมินผลความพึงพอใจ 2.2 กรณีตอบไม่ได้ ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล - ติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ได้ ขอข้อมูลจากผู้ติดต่อแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับภายหลัง 3. บันทึก Call Log และปิดเรื่อง 	<p>คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</p>	<p>นางสาวกานทิ วิศรุตรัตน</p>

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
2	<p>การให้บริการ ณ สำนักงานกองทุน (Counter)</p> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เรื่องทั่วไป 5 – 10 นาที 2. เรื่องกู้ยืม 10 – 20 นาที 3. เรื่องชำระหนี้ 10 – 30 นาที 4. เรื่องหักเงินเดือน 10 – 30 นาที 5. เรื่องดำเนินคดี 10 – 45 นาที 6. เรื่องบังคับคดี 10 – 45 นาที <p>(กรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน – 1 วัน)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ติดต่อสอบถามผ่านสำนักงานกองทุน 2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/สอบถามข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> - กรณีตอบได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล - กรณีตอบไม่ได้ ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง/เชิญฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาพบผู้ติดต่อเพื่อให้ข้อมูล 3. ประเมินผลความพึงพอใจ 4. บันทึก Call Log และปิดเรื่อง 	คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	นางสาวกุนที วิศุทธิ์รัตน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
3	<p>การให้บริการทาง Line บัญชีทางการ กยศ. , Email, Inbox Facebook</p> 	<p>ภายใน 4 ชม. (หลังได้รับข้อมูล) กรณีติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน – 1 วัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> ผู้ติดต่อสอบถามผ่านช่องทาง ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - Line บัญชีทางการ กยศ. - E-mail - Inbox Facebook เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล <ol style="list-style-type: none"> กรณีตอบได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล/ประเมินผลความพึงพอใจ กรณีตอบไม่ได้ ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> - ติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล - ติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ได้ ขอข้อมูลจากผู้ติดต่อแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับภายหลัง บันทึก Call Log และปิดเรื่อง 	<p>คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</p>	<p>นางสาวกานทิ วิศรุตรัตน</p>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center มีดังนี้

- 1) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอภัยที่รับช้า
- 2) เมื่อผู้รับบริการแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้รับโทรศัพท์ต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและรวดเร็ว
- 3) กรณีที่ต้องให้ผู้รับบริการรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบก่อน
- 4) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดจากผู้โทรเข้ามา เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ

5) กล่าวคำ “ขอบคุณที่ใช้บริการค่ะ/ครับ”

6) วางสายโทรศัพท์หลังผู้รับบริการเสมอ เมื่อจบการสนทนา

6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Social มีดังนี้

- 1) กล่าวคำทักทาย และหากตอบกลับล่าช้า ต้องกล่าวขอภัย
- 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) ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้รับบริการทุกระดับ
- 6) อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
- 7) ดำเนินการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้รับบริการได้
- 8) หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการได้ ให้เรียกเจ้าหน้าที่ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องออกมาแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้รับบริการ
- 9) ถ้าหากมีผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- 10) หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 11) ขอรับการประเมินผลจากผู้รับบริการ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

7. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- แบบฟอร์มหนังสือของกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600
ต่อเบอร์ 281 E-mail : kunnateev@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์สามารถปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน ได้เข้าใจในกระบวนการทำงาน และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

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 รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

4.1 ตรวจสอบข้อเท็จจริงของผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาและแนวทางแก้ไข

4.2 จัดทำบันทึกข้อความเสนอหัวหน้าส่วนงานเพื่อพิจารณา

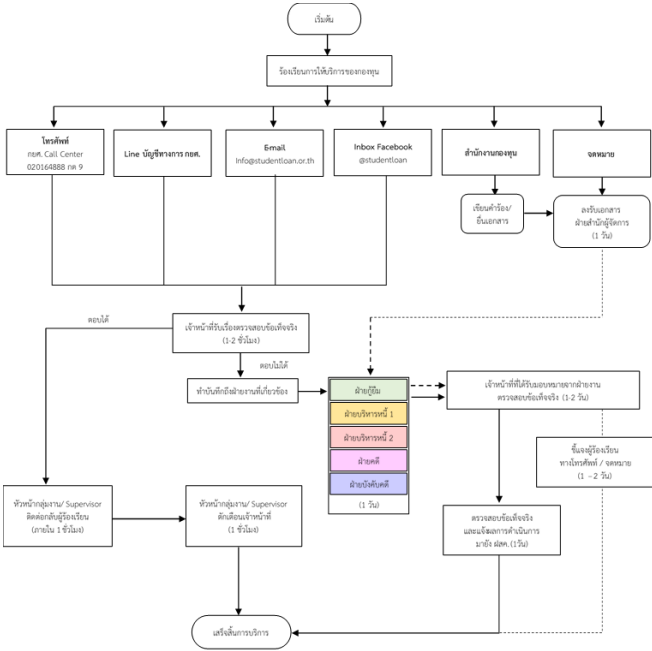
4.3 จัดทำหนังสือโต้-ตอบ ทั้งภายในและภายนอก

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		ไม่เกิน 15 วัน	<ol style="list-style-type: none"> รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 0164888 กด 9 Line บัญชีทางการ กยศ. E-mail Inbox Facebook จดหมาย จากผู้ร้องโดยตรง (ทางไปรษณีย์, มาด้วยตนเองที่ กยศ. ฯลฯ) จดหมายผู้ร้องผ่านหน่วยงานราชการอื่นๆ ระบบรับเรื่องราວร้องทุกข์ สำนักงานกองทุน <ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล/พิจารณาเรื่องร้องเรียน <ul style="list-style-type: none"> กรณีตอบได้หัวหน้ากลุ่มงาน/ Supervisor พิจารณาเรื่องและแจ้งผู้ร้องโดยตรง กรณีไม่สามารถตอบได้ทำบันทึกถึงฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้ง ผู้ร้องโดยตรง พร้อมแจ้งผลการดำเนินการมายัง ผศศ. <ol style="list-style-type: none"> รายงานผลและปิดเรื่อง 	<ul style="list-style-type: none"> หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายัง ผศศ. ข้อมูล Statement จากจากระบบบริหารหนี้ (Debt Management System – DMS) สำเนาสัญญากู้ และเอกสารประกอบ ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่างๆ บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ หนังสือตอบนำส่งผู้ร้องหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ 	นางสาวกานต์ วิศรุตรัตน

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 จากระบบบริหารหนี้ (Debt Management System – DMS)
- สำเนาสัญญากู้และเอกสารประกอบ
- ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบาย มาตรการต่างๆ
- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ
- หนังสือตอบนำส่งผู้ร้อง หรือหน่วยงานราชการอื่นๆ

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุนและกระทรวงการคลัง
- แบบฟอร์มหนังสือของกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ดังนี้

- ต่อเบอร์ 281 E-mail : kunnateev@studentloan.or.th
- ต่อเบอร์ 350 E-mail : kannikao@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดประชุมสัมมนา

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้กระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานของการจัดประชุมสัมมนาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สร้างมาตรฐานการจัดประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด และสามารถถ่ายทอดให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติ รวมถึงกฎระเบียบที่ถูกต้อง และให้เป็นแนวทางการปฏิบัติเดียวกัน อย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขต

กระบวนการจัดประชุมสัมมนา ตั้งแต่กำหนดแผนการประชุมสัมมนา รวบรวมข้อมูลผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา ขออนุมัติจัดงาน จัดทำหนังสือเชิญ ประสานงานกับวิทยากร ประสานสถานที่จัดประชุม จัดหาของที่ระลึก เตรียมการจัดงาน ดำเนินการจัดงาน และถึงสรุปผลการจัดงาน

3. ความหมายและคำจำกัดความ

การประชุมสัมมนา คือ กระบวนการหรือกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อพัฒนาทักษะ ความชำนาญ ความรู้ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติพฤติกรรมการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นมีระเบียบวิธีตามสถานที่และเวลาที่กำหนดไว้

วิทยากร หมายถึง ผู้ถ่ายทอดความรู้ที่มีคุณวุฒิ มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และชำนาญการ พร้อมทั้งประสบการณ์

ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชุมสัมมนา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่เครือข่ายสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเตรียมการประชุมสัมมนา วางแผนการประชุมสัมมนา รวบรวมข้อมูลผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา จัดทำหนังสือเชิญ ประสานงานกับวิทยากร ประสานสถานที่จัดประชุม จัดหาของที่ระลึก เตรียมการจัดงาน ดำเนินการจัดงาน และสรุปผลการประชุมสัมมนา

5. กระบวนการทำงานการจัดประชุมสัมมนา

1. กำหนดแผนการจัดประชุมสัมมนา
2. ขออนุมัติหลักการ งบประมาณจัดประชุมสัมมนา
3. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรและผู้เข้าร่วมงานประชุมสัมมนา
4. เตรียมความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา
5. ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา
6. ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการจัดประชุม
7. รวบรวมและสรุปผลแบบประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา
8. รายงานผลการจัดประชุมสัมมนาต่อผู้บังคับบัญชา

กระบวนการทำงาน (Work Flow) กระบวนการจัดประชุมสัมมนา

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">เริ่มต้น</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">1. กำหนดแผนการจัดประชุมสัมมนา</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">2. ขออนุมัติหลักการ งบประมาณจัดประชุมสัมมนา</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">3. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรและผู้เข้าร่วมงานประชุมสัมมนา</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">4. เตรียมความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">5. ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">6. ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการจัดประชุม</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">7. รวบรวมและสรุปผลแบบประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วม</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">8. รายงานผลการจัดประชุมสัมมนาต่อผู้บังคับบัญชา</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สิ้นสุด</div>	<p>1 สัปดาห์</p> <p>3 - 4 วัน</p> <p>1 สัปดาห์</p> <p>1 เดือน</p> <p>3 - 4 วัน</p> <p>1 สัปดาห์</p> <p>1 สัปดาห์</p> <p>1 สัปดาห์</p>	<p>1. กำหนดแผนการจัดประชุมสัมมนา</p> <p>1.1 กำหนดวัน เวลา สถานที่</p> <p>1.2 หัวข้อในการจัดประชุมสัมมนา</p> <p>1.3 ติดต่อประสานงานวิทยากรด้วยวาจาเป็นการส่วนตัว พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ รายละเอียดงานประชุม วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมงานประชุม</p> <p>2. ขออนุมัติหลักการ งบประมาณจัดประชุมสัมมนา</p> <p>3. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรและผู้เข้าร่วมงานประชุมสัมมนา</p> <p>4. เตรียมความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา ได้แก่ กำหนดการ ใบลงทะเบียน ค่ากล่าวประธาน เอกสารประกอบการบรรยาย PPT สถานที่จัดงาน ป้ายชื่อวิทยากร แบบประเมินความรู้ความเข้าใจ</p> <p>5. ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา</p> <p>6. ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการจัดประชุม เช่น</p> <p>6.1 เบิกจ่ายค่าอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา</p> <p>6.2 ค่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดประชุมสัมมนา</p> <p>6.3 ค่าวิทยากร</p> <p>7. รวบรวมและสรุปผลแบบประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา</p> <p>8. รายงานผลการจัดประชุมสัมมนาต่อผู้บังคับบัญชา</p>	<p>1. กำหนดการ</p> <p>2. เอกสารประกอบการบรรยาย</p> <p>3. แบบประเมินความรู้ความเข้าใจ</p>	<p>กลุ่มงาน</p> <p>เครือข่าย</p> <p>สัมพันธ์</p>

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 กำหนดแผนการจัดประชุมสัมมนา

- 1) กำหนดวัน เวลา สถานที่
- 2) หัวข้อในการจัดประชุมสัมมนา
- 3) ติดต่อประสานงานวิทยากรด้วยวาจาเป็นการส่วนตัว พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์

รายละเอียดงานประชุม วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมงานประชุมรายละเอียดงานประชุม วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมงานประชุม

6.2 รวบรวมข้อมูล และขออนุมัติงบประมาณจัดประชุมสัมมนา

6.3 จัดทำหนังสือเชิญ เพื่อเข้าร่วมงานประชุมสัมมนา

6.4 เตรียมความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา ได้แก่ กำหนดการ ใบลงทะเบียน คำกล่าวประธาน เอกสารประกอบการบรรยาย PPT สถานที่จัดงาน ป้ายชื่อวิทยากร แบบประเมินความรู้ความเข้าใจ

6.5 ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา

6.5 ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการจัดประชุม เช่น

- 1) เบิกจ่ายค่าอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา
- 2) ค่าวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการจัดประชุมสัมมนา
- 3) ค่าวิทยากร

6.7 ฝสค. รวบรวมและสรุปผลแบบประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา

6.8 รายงานผลการจัดประชุมสัมมนาต่อผู้บังคับบัญชา

7. เอกสารอ้างอิง

1. กำหนดการ
2. เอกสารประกอบการบรรยาย
3. แบบประเมินความรู้ความเข้าใจ

8. แบบฟอร์มที่ใช้

1. บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
2. แบบฟอร์มหนังสือของกองทุน

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อเบอร์ 353 E-mail : crm@studentloan.or.th

คู่มือการปฏิบัติงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 1.2 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “กระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฉบับนี้ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเนื้อหาครอบคลุมขั้นตอนการจัดทำ กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการกำหนดการสำรวจปีละ 1 ครั้ง การสำรวจจะดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกในการสำรวจความพึงพอใจ

3. ความหมายและคำจำกัดความ

การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงนักเรียน นักศึกษา ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน สถานศึกษา องค์กรนายจ้าง ประชาชนทั่วไป

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง ประสานงานกับผู้รับจ้าง และนำเสนอสรุปผลการสำรวจให้ผู้บริหารทราบ

5. กระบวนการทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) กลุ่มผู้ค้ำประกัน และ
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน
โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD Start([เริ่มต้น]) --> Step1[กำหนดประเด็นในการสำรวจ และกลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจ] Step1 --> Step2[จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง นำส่งให้ ผอพ. สอบทานความครบถ้วนก่อนเสนอขออนุมัติหลักการจัดซื้อจัดจ้างต่อ ผจก.] Step2 --> Step3[ขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง จ้างบริการสำรวจความพึงพอใจ] Step3 --> Step4[ส่ง ผอพ. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และได้ผู้รับจ้าง] Step4 --> Step5[จัดเตรียมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายและนำส่งให้ผู้รับจ้าง] Step5 --> Step6[ผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำระเบียบวิธีวิจัย แบบสอบถาม และจัดส่งให้แก่กองทุนพิจารณา] Step6 --> Step7[ผู้รับจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผล สรุปผล และจัดทำรายงาน] Step7 --> Step8[นำเสนอสรุปผลสำรวจให้ผู้บริหารทราบ และนำไปใช้ประกอบการพัฒนาการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ] Step8 --> End([จบการทำงาน]) </pre>				
		1 สัปดาห์	1) กำหนดประเด็นในการสำรวจ และกลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจ ดังนี้	- บันทึกขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง	กลุ่มงาน เครือข่าย สัมพันธ์
		1 สัปดาห์	- กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม - กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ - กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา - กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. - กลุ่มผู้ค้าประกัน และ - กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน	- รายงานฉบับสมบูรณ์	
		1 สัปดาห์	2) จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง และนำส่งให้ ผอพ. สอบทานความครบถ้วนก่อนเสนอขออนุมัติหลักการจัดซื้อจัดจ้างต่อ ผจก.		
		2 วัน	3) ขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง		
		3 เดือน	4) ส่ง ผอพ. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และได้ผู้รับจ้าง 5) จัดเตรียมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายและนำส่งให้ผู้รับจ้าง 6) ผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำระเบียบวิธีวิจัย แบบสอบถาม และจัดส่งให้แก่กองทุนพิจารณา		
		1 สัปดาห์	7) ผู้รับจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผล สรุปผล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์		
		1 สัปดาห์	8) นำเสนอสรุปผลสำรวจให้ผู้บริหารทราบ และนำไปใช้ประกอบการพัฒนาการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ		

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 กำหนดประเด็นในการสำรวจ และกลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจ ดังนี้
 - 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม
 - 2) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
 - 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
 - 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
 - 5) กลุ่มผู้ค้าประกัน และ
 - 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน
- 6.2 จัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง และนำเสนอให้ ผอ.พ. สอบทานความครบถ้วนก่อนเสนอขออนุมัติหลักการจัดซื้อจัดจ้างต่อ ผจก.
- 6.3 ขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง
- 6.4 ส่ง ผอ.พ. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และได้ผู้รับจ้าง
- 6.5 จัดเตรียมข้อมูลกลุ่มเป้าหมายและนำเสนอให้ผู้รับจ้าง
- 6.6 ผู้รับจ้างดำเนินการจัดทำระเบียบวิธีวิจัย แบบสอบถาม และจัดส่งให้แก่กองทุนพิจารณา
- 6.7 ผู้รับจ้างดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประมวลผล สรุปผล และจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์
- 6.8 นำเสนอสรุปผลสำรวจให้ผู้บริหารทราบ และนำไปใช้ประกอบการพัฒนาการปรับปรุงการให้บริการในด้านต่างๆ

7. เอกสารอ้างอิง

- บันทึกขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง
- รายงานฉบับสมบูรณ์

8. แบบฟอร์มที่ใช้

- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- ขอบเขตของงานจ้างบริการสำรวจความพึงพอใจ (TOR)

9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600 ต่อเบอร์ 359 E-mail : nedchanokt@studentloan.or.th