



คู่มือการปฏิบัติงาน  
(Work Manual)

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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง	27
8. แบบฟอร์มที่ใช้	27
9. ช่องทางการติดต่อ	27

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานและบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

### 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 ไม่ว่าจะอยู่ในรูปสิ่งพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ สื่อดิจิทัล หรือในรูปอื่นใดที่สามารถสื่อความหมายให้ประชาชนทราบได้เป็นการทั่วไป

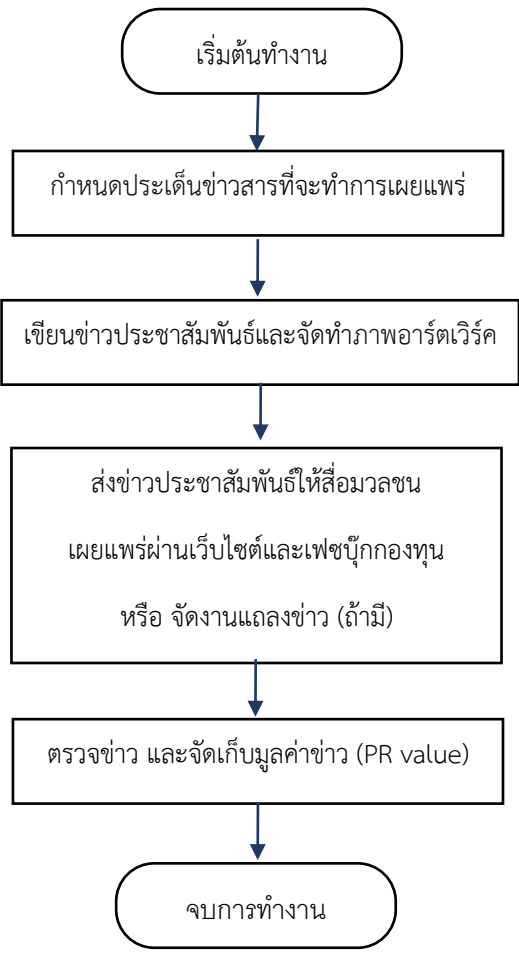
### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- ผู้รับผิดชอบงานด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
- 4.1 จัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ ข้อความ ภาพอินโฟกราฟฟิก หรือคลิปวิดีโอ
  - 4.2 ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชน
  - 4.3 จัดงานแถลงข่าว หรือสัมภาษณ์ผู้บริหาร
  - 4.4 ตรวจข่าว 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]) --&gt; B[กำหนดประเด็นข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่]     B --&gt; C[เขียนข่าวประชาสัมพันธ์และจัดทำภาพอาร์ตเวิร์ค]     C --&gt; D[ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชนเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และเฟซบุ๊กกองทุน หรือ จัดงานแถลงข่าว (ถ้ามี)]     D --&gt; E[ตรวจข่าว และจัดเก็บมูลค่าข่าว (PR value)]     E --&gt; F([จบการทำงาน])             </pre>	<p>1 - 3 วัน</p> <p>1 วัน</p> <p>1-2 วัน</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) กำหนดประเด็นข่าวสารที่จะทำการเผยแพร่</li> <li>2) เขียนข่าวประชาสัมพันธ์ ออกแบบจัดทำภาพอาร์ตเวิร์ค หรือ อินโฟกราฟฟิก โดยตรวจทานเนื้อหาข้อมูลให้ถูกต้องและพิสูจน์อักษรให้เรียบร้อยก่อนการเผยแพร่</li> <li>3) ส่งข่าวประชาสัมพันธ์ให้สื่อมวลชนผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- e-mail หรือ Line ส่วนตัว</li> <li>- Line กลุ่มสื่อมวลชนกระทรวงการคลัง</li> <li>- Line กลุ่มสื่อมวลชนกระทรวงศึกษาธิการ</li> </ul> </li> <li>4) เผยแพร่ผ่านเว็บไซต์และเฟซบุ๊กกองทุน</li> <li>5) จัดงานแถลงข่าว หรือสัมภาษณ์ผู้บริหาร(ถ้ามี)</li> <li>6) ตรวจเก็บข่าว (monitor) และจัดเก็บมูลค่าข่าวประชาสัมพันธ์ (PR value)</li> </ol>	<p>- รายงานการประชุม บันทึกข้อความ ประกาศนโยบาย 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](http://www.studentloan.or.th)
  - 2) เพจบุ๊กกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
  - 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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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](mailto:pr@studentloan.or.th)



## คู่มือการปฏิบัติงาน การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

### 1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ ให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานได้เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานและบริหารจัดการงานประชาสัมพันธ์ให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพ

### 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

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

### 5. กระบวนการทำงานการผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์

การผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ขององค์กร มีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้



## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 กำหนดประเด็นการประชาสัมพันธ์
- 6.2 วางแผนการใช้สื่อประชาสัมพันธ์หรือจัดทำขอบเขตของงานจ้าง (TOR) ได้แก่ อินโฟกราฟฟิก คลิปวิดีโอ สื่อออนไลน์ วิทยูกระจายเสียง โทรทัศน์ สิ่งพิมพ์ รถไฟฟ้า เป็นต้น
- 6.3 ออกแบบและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ หรือกำกับงานจ้างผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์
  - 1) รวบรวมข้อมูลรายละเอียดของงาน
  - 2) ตรวจสอบเนื้อหาข้อมูลให้ถูกต้องและพิสูจน์อักษร
  - 3) ขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา
- 6.4 ตรวจสอบการเผยแพร่ตามแผนงาน

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติได้ถูกต้องและจัดการเว็บไซต์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 1.2 เพื่อแก้ปัญหาการจัดการเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงาน
- 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 ธุรกิจหรือบริษัทสามารถนำเสนอข้อมูลของตนเองบนอินเทอร์เน็ต ผ่านทางเว็บไซต์ เป็นการให้ความรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่อกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อมูลลงในเว็บไซต์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 รับบันทึกข้อความจากฝ่ายต่างๆ ในกองทุน ทั้งภายในและภายนอก วิเคราะห์ความต้องการของแต่ละส่วนงานในการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ลงในเว็บไซต์กองทุน

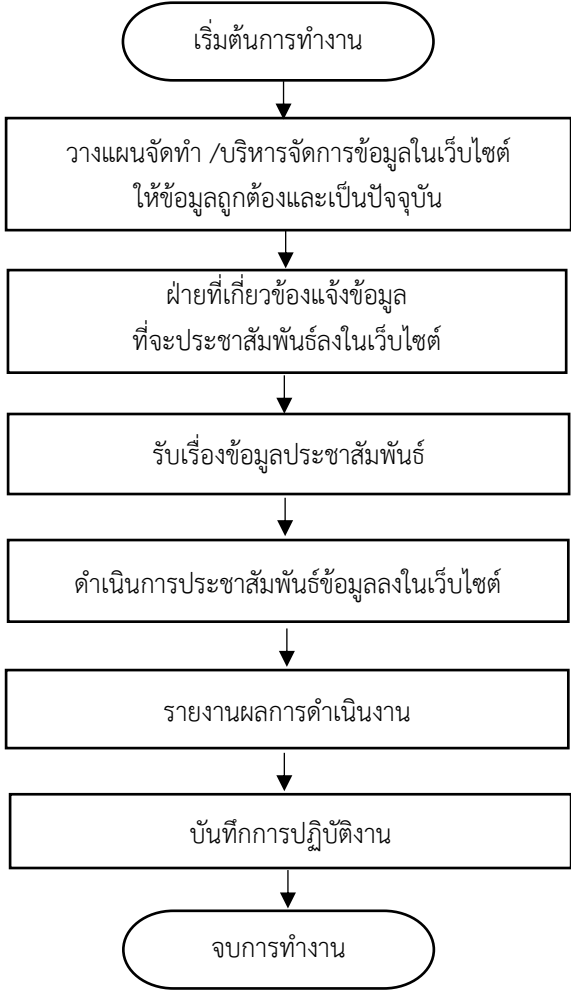
4.2 นำเข้าข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่บทความต่างๆ ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

4.3 ประสานงานกับบริษัทที่ดูแลเว็บไซต์กองทุน ในกรณีที่เว็บไซต์หรือระบบขัดข้อง การใช้งานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลา และเว็บไซต์สามารถใช้งานได้เป็นปกติอย่างต่อเนื่อง

## 5. กระบวนการทำงานบริหารจัดการเว็บไซต์

การบริหารจัดการเว็บไซต์ เพื่อปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลขององค์กร โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) บริหารจัดการเว็บไซต์

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD     A([เริ่มต้นการทำงาน]) --&gt; B[วางแผนจัดทำ /บริหารจัดการข้อมูลในเว็บไซต์ ให้ข้อมูลถูกต้องและเป็นปัจจุบัน]     B --&gt; C[ฝ่ายที่เกี่ยวข้องแจ้งข้อมูล ที่จะประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์]     C --&gt; D[รับเรื่องข้อมูลประชาสัมพันธ์]     D --&gt; E[ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์]     E --&gt; F[รายงานผลการดำเนินงาน]     F --&gt; G[บันทึกการปฏิบัติงาน]     G --&gt; H([จบการทำงาน])             </pre>	1 วัน	<p>1) บริหารจัดการเนื้อหาในเว็บไซต์กองทุน <a href="http://www.studentloan.or.th">http://www.studentloan.or.th</a> ให้ เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ</p> <p>2) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ลงในเว็บไซต์ เช่น กิจกรรม ข่าวสาร ประกาศ จัดซื้อจัดจ้าง และประกาศสมครงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ที่ประสงค์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์</li> <li>- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์</li> <li>- รายงานผลการดำเนินงาน</li> <li>- บันทึกการปฏิบัติงาน</li> </ul>	- หนังสือแจ้งความประสงค์ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลลงในเว็บไซต์พร้อมข้อมูลจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มงานสื่อสารองค์กร

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

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

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้เข้าใจในกระบวนการงานบริการ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสร้างความประทับใจในการรับบริการของกองทุน

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ฉบับนี้จะครอบคลุมมาตรฐานการให้บริการ หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หัวใจการบริการ และกระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ เพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจสำหรับพนักงาน ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุน ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยผ่านช่องทางโทรศัพท์ ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ ช่องทาง FB ช่องทางจดหมาย และเจ้าหน้าที่ต้อนรับบริเวณด้านหน้าสำนักงานกองทุน หากมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดในคู่มือนี้ คณะผู้จัดทำคู่มือจะดำเนินการแก้ไข พัฒนา ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องต่อไป

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

ผู้กู้ยืม หมายถึง ผู้ซึ่งศึกษาอยู่ในสถานศึกษา หรือผู้ซึ่งได้รับการตอบรับให้เข้าศึกษาในสถานศึกษาแล้ว และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งมีหลักฐานว่าจะเข้าศึกษาในหลักสูตรอาชีวหรือเพื่อยกระดับทักษะ สมรรถนะ หรือการเรียนรู้ในสถานศึกษาด้วย

ผู้ค้ำประกัน หมายถึง ผู้ค้ำประกันการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในกองทุน หมายถึง ฝ่ายงานและส่วนงานอื่นๆ ในสังกัดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความประสงค์ในการประสานงานกับกลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

หน่วยงานภายนอกกองทุน หมายถึง ส่วนราชการและองค์กรเอกชนที่ติดต่อประสานงานเข้ามาที่กลุ่มงานลูกค้าสัมพันธ์ ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ เพื่อขอข้อมูลของผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

การบริการ (Service) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ให้บริการแก่ผู้ติดต่อทุกคนด้วยความเป็นธรรมชาติ เสมอภาคเท่าเทียมกันและเป็นไปตามลำดับ ก่อน-หลัง รวดเร็ว ถูกต้องและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้ติดต่อทุกคน

## หัวใจการบริการ

- บริการที่มีไม่ตรีจิต การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้ติดต่อ ทำให้ผู้ติดต่อรู้สึกอบอุ่น และประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอริยาไย
- ให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต ทำให้ผู้ติดต่ออบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น เจ้าหน้าที่นั่งใกล้กับผู้ติดต่อ เจ้าหน้าที่ควรหันมายิ้มให้หรือแสดงอาการทักทายกับผู้ติดต่อด้วยความเป็นมิตรและเป็นกันเอง ไม่ควรก้มหน้าหรือเมินเฉยต่อผู้ติดต่อ
- ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นสิ่งที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจเพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอยสามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า
- การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่สุภาพให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์ที่จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา
- การจัดบรรยากาศสภาพที่ทำงาน ต้องจัดสถานที่ทำงาน ให้สะอาด เรียบร้อย เพิ่มความชัดเจนในการให้บริการ มีป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้ติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใครตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ติดต่อ จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ
- ต้องมีความถูกต้องชัดเจน งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและเป็นปัจจุบันเสมอ
- การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีเพื่อให้ผู้ติดต่อได้รับความประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี
- การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้ติดต่อ มุ่งหวังให้ผู้ติดต่อได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้รับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงาน และให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ที่จะทำให้ผู้ติดต่อเกิดความพึงพอใจ
- การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิควิธีการให้บริการที่ดีและรวดเร็วในด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook และไลน์บัญชีทางการ
- การติดตามและประเมินผล การบริการที่ดีควรมีการติดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้ติดต่อเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุง แก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาต่อไป



#### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ ประกอบด้วย

4.1 เจ้าหน้าที่ Call Center ให้บริการสำหรับผู้ที่ติดต่อสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยดำเนินการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา และช่วยเหลือแก่ผู้ติดต่อ

4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการข้อมูลสำหรับผู้ติดต่อสอบถามผ่าน Social Media ของกองทุน เช่น ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ ช่องทาง FB และช่องทางจดหมาย โดยดำเนินการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา และช่วยเหลือแก่ผู้ติดต่อ

4.3 เจ้าหน้าที่ต้อนรับบริเวณด้านหน้าสำนักงานกองทุน แนะนำการให้บริการ สอบถามความต้องการ ดำเนินการตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ติดต่อ

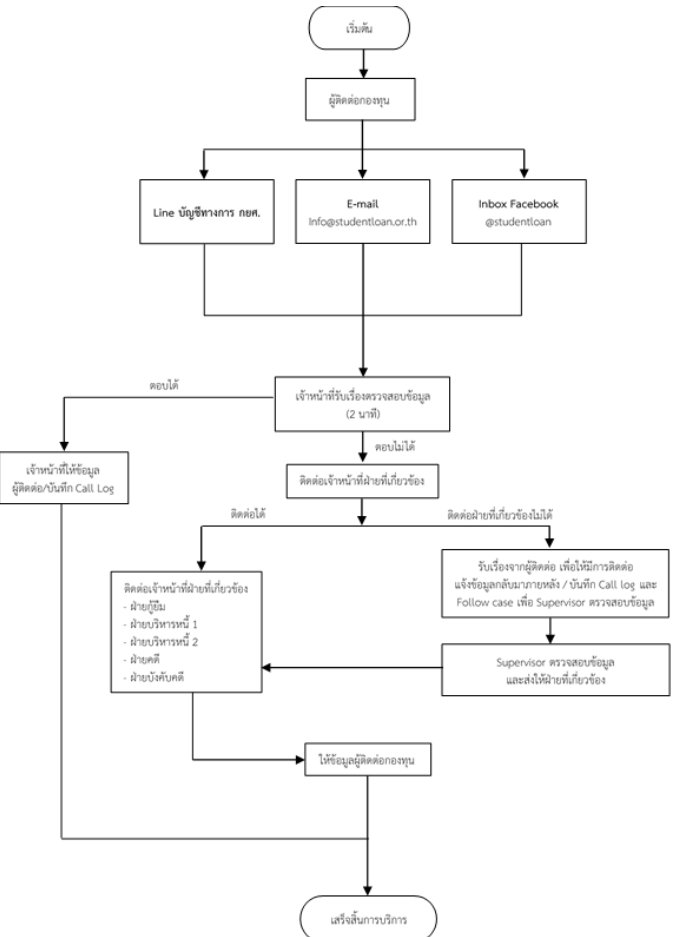
#### 5. กระบวนการทำงานระบบงานลูกค้าสัมพันธ์

ระบบงานลูกค้าสัมพันธ์ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานกองทุน ตอบข้อซักถามผ่านช่องทางที่กองทุน ประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ติดต่อสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ Call Center ติดต่อสอบถามผ่าน Social Media ของกองทุน เช่น ช่องทางอีเมล ช่องทางไลน์บัญชีทางการ ช่องทาง FB ช่องทางจดหมาย และเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานกองทุน โดยดำเนินการแก้ไขปัญหา ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ติดต่อในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์จะติดต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลแจ้งกลับผู้ติดต่อให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน 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"> <li>1. เรื่องทั่วไป 5 – 10 นาที</li> <li>2. เรื่องกู้ยืม 10 – 20 นาที</li> <li>3. เรื่องชำระหนี้ 10 – 30 นาที</li> <li>4. เรื่องหักเงินเดือน 10 – 30 นาที</li> <li>5. เรื่องดำเนินคดี 10 – 45 นาที</li> <li>6. เรื่องบังคับคดี 10 – 45 นาที</li> </ol> <p>(กรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน – 1 วัน)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ติดต่อกองทุนสอบถามผ่านโทรศัพท์ (กศ. Call Center) หมายเลข 0 2016 4888 กด 9</li> <li>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 กรณีตอบได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล/ประเมินผลความพึงพอใจ</li> <li>2.2 กรณีตอบไม่ได้ ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง                 <ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล</li> <li>- ติดต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ได้ ขอข้อมูลจากผู้ติดต่อแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องติดต่อกลับภายหลัง</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>3. บันทึก Call Log และปิดเรื่อง</li> </ol>	คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	นางสาวกานต์ วิศรุตรัตน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
2	<p>การให้บริการ ณ สำนักงานกองทุน (Counter)</p> <pre> graph TD     Start([เริ่มต้น]) --&gt; ContactFund[ผู้ติดต่อกองทุน]     ContactFund --&gt; Office[สำนักงานกองทุน]     Office --&gt; GBCS[กบขช. ตรวจสอบรับบริการ]     GBCS --&gt; Staff[เจ้าหน้าที่รับเรื่องตรวจสอบข้อมูล (2 นาที)]     Staff --&gt; Answerable{ตอบได้}     Staff --&gt; NotAnswerable{ตอบไม่ได้}     Answerable --&gt; ProvideInfo[เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ผู้ติดต่อบันทึก Call Log]     NotAnswerable --&gt; ContactRelevant[ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง]     ContactRelevant --&gt; ContactRelevantList[ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - ฝ่ายกู้ยืม - ฝ่ายบริหารหนี้ 1 - ฝ่ายบริหารหนี้ 2 - ฝ่ายคดี - ฝ่ายบังคับคดี]     ContactRelevantList --&gt; ProvideInfoFund[ให้ข้อมูลผู้ติดต่อกองทุน]     ProvideInfoFund --&gt; Evaluate[ประเมินผลความพึงพอใจ]     ProvideInfo --&gt; Evaluate     Evaluate --&gt; End([เสร็จสิ้นการบริการ]) </pre>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เรื่องทั่วไป 5 – 10 นาที</li> <li>2. เรื่องกู้ยืม 10 – 20 นาที</li> <li>3. เรื่องชำระหนี้ 10 – 30 นาที</li> <li>4. เรื่องหักเงินเดือน 10 – 30 นาที</li> <li>5. เรื่องดำเนินคดี 10 – 45 นาที</li> <li>6. เรื่องบังคับคดี 10 – 45 นาที</li> </ol> <p>(กรณีที่ต้องติดต่อหน่วยงานอื่น ½ วัน – 1 วัน)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ติดต่อสอบถามผ่านสำนักงานกองทุน</li> <li>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/สอบถามข้อมูล <ul style="list-style-type: none"> <li>- กรณีตอบได้ ตอบคำถาม/ให้ข้อมูล</li> <li>- กรณีตอบไม่ได้ ประสานงานฝ่ายที่เกี่ยวข้อง/เชิญฝ่ายที่เกี่ยวข้องมาพบผู้ติดต่อเพื่อให้ข้อมูล</li> </ul> </li> <li>3. ประเมินผลความพึงพอใจ</li> <li>4. บันทึก Call Log และปิดเรื่อง</li> </ol>	<p>คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา</p>	<p>นางสาวกฤษณี วิศุทธิ์รัตน</p>

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

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 6.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center มีดังนี้

- 1) กล่าวคำทักทาย และหากรับโทรศัพท์ช้า ต้องกล่าวขอภัยที่รับช้า
- 2) เมื่อผู้ติดต่อแจ้งความประสงค์แล้ว ให้ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบการเป็นเจ้าของข้อมูลตามหลักพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) การให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน
- 4) กรณีที่ต้องให้ผู้ติดต่อรอสายหรือต้องโอนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบก่อน
- 5) กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ผู้ให้บริการต้องสอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อ เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการจะติดต่อ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ และติดต่อกลับผู้ติดต่อในภายหลัง
- 6) ก่อนจบการสนทนา กล่าวคำ “มีข้อมูลสอบถามเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ ก่อนวางสายจะขออนุญาตโอนสายประเมินการให้บริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป ขอขอบคุณที่ใช้บริการคะ/ครับ”

### 6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Social มีดังนี้

- 1) กล่าวคำทักทาย และหากตอบกลับล่าช้า ต้องกล่าวขอภัย
- 2) เมื่อผู้ติดต่อแจ้งความประสงค์แล้ว ผู้ให้บริการต้องดำเนินการตรวจสอบการเป็นเจ้าของข้อมูลตามหลักพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) การให้ข้อมูลด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน
- 4) กรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้ติดต่อได้ ผู้ให้บริการต้องสอบถามรายละเอียดจากผู้ติดต่อ เช่น ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ และเมื่อได้ข้อมูลจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องจะติดต่อกลับผู้ติดต่อภายหลัง

### 6.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต้อนรับ มีดังนี้

- 1) มองสบตา ยิ้ม ให้การต้อนรับผู้ติดต่อด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี กล่าวทักทายผู้ติดต่อก่อนเสมอ “สวัสดีคะ/ครับ”
- 2) แนะนำให้ผู้ติดต่อกดปุ่มคิวที่ตู้คีออส (Kiosk) เพื่อขอรับบริการ
- 3) สอบถามความต้องการของผู้ติดต่อ โดยใช้คำพูดที่สุภาพให้เกียรติผู้ติดต่อ
- 4) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ถูกระเบียบของกองทุน
- 5) ไม่ละเลยหรือทำท่าที่เมินเฉยต่อผู้ติดต่อทุกระดับ
- 6) อำนวยความสะดวกแก่ผู้ติดต่อ
- 7) ดำเนินการแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือผู้ติดต่อได้
- 8) หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้ติดต่อได้ ให้เรียกเจ้าหน้าที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องออกมาแก้ไขปัญหาหรือช่วยเหลือผู้ติดต่อ

- 9) ถ้าหากมีผู้ติดต่อจำนวนมาก ทำให้การบริการได้ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดต้องกล่าวคำขอโทษ
- 10) หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้ติดต่อทราบด้วยวาจาที่สุภาพ
- 11) ขอรับการประเมินผลจากผู้ติดต่อ หลังจากให้บริการเสร็จในแต่ละครั้ง

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

คู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

## 8. แบบฟอร์มที่ใช้

- แบบฟอร์มบันทึกข้อความเพื่อนำเสนอภายในกองทุน
- แบบฟอร์มหนังสือของกองทุน

## 9. ช่องทางการติดต่อ

ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เบอร์โทรศัพท์ 0 2016 2600  
ต่อเบอร์ 281 E-mail : [kunnateev@studentloan.or.th](mailto:kunnateev@studentloan.or.th)

## คู่มือการปฏิบัติงาน รับเรื่องร้องเรียน

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อใช้เป็นคู่มือปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ให้ทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียนเมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน

1.2 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ได้เข้าใจในกระบวนการทำงานและสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนของฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์” ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาฉบับนี้จะครอบคลุมเนื้อหาการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ผู้กู้ยืม ผู้ค้ำประกัน หน่วยงานภายในกองทุน หน่วยงานภายนอกกองทุนทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน สร้างเสริมความรู้ความเข้าใจให้เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่างๆ

ผู้กู้ยืม หมายถึง ผู้ซึ่งศึกษาอยู่ในสถานศึกษา หรือผู้ซึ่งได้รับการตอบรับให้เข้าศึกษาในสถานศึกษาแล้ว และให้หมายความรวมถึงผู้ซึ่งมีหลักฐานว่าจะเข้าศึกษาในหลักสูตรอาชีพหรือเพื่อยกระดับทักษะ สมรรถนะ หรือการเรียนรู้ในสถานศึกษาด้วย

ผู้ค้ำประกัน หมายถึง ผู้ค้ำประกันการกู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หน่วยงานภายในกองทุน หมายถึง ฝ่ายงานและส่วนงานอื่นๆ ในสังกัดกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาที่มีความประสงค์ในการประสานงานกับฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

หน่วยงานภายนอกกองทุน หมายถึง ส่วนราชการและองค์กรเอกชนที่ติดต่อประสานงานเข้ามาที่ฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์ในการขอเข้าถึงข้อมูลของผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้กู้ยืมและผู้ค้ำประกัน

### 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		ไม่เกิน 15 วัน	<p>1. รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02 0164888 กต 9</li> <li>1.2 Line บัญชีทางการ กยศ. / กยศ. เรื่องร้องทุกข์</li> <li>1.3 E-mail</li> <li>1.4 Inbox Facebook</li> <li>1.5 จดหมาย</li> </ol> <p>- จากผู้ร้องโดยตรง (ทางไปรษณีย์, มาด้วยตนเองที่ กยศ. ฯลฯ)</p> <p>- จดหมายผู้ร้องผ่านหน่วยงานราชการอื่นๆ</p> <p>- ระบบรับเรื่องราวจริงทุกข</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.6 สำนักงานกองทุน</li> </ol> <p>2. เจ้าหน้าที่รับเรื่อง/ตรวจสอบข้อมูล/พิจารณาเรื่องร้องเรียน</p> <p>- กรณีตอบได้หัวหน้ากลุ่มงาน/ Supervisor พิจารณาเรื่องและแจ้งผู้ร้องโดยตรง</p> <p>- กรณีไม่สามารถตอบได้ทำบันทึกถึงฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อเท็จจริงและแจ้งผู้ร้องโดยตรง พร้อมแจ้งผลการดำเนินการมายัง ผศค.</p> <p>3. รายงานผลและปิดเรื่อง</p>	<p>- หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายัง ผศค.</p> <p>- ข้อมูลจากระบบจัดการการให้กู้ยืม (Loan Origination system - LOS)</p> <p>- ข้อมูลจากระบบบริหารหนี้ (Debt Management System - DMS)</p> <p>- ไฟล์เสียงการสนทนา / ประวัติการติดต่อ</p> <p>- สำเนาสัญญาฯ และเอกสารประกอบ</p> <p>- ข้อมูลอื่นๆ เช่น ข้อกฎหมาย นโยบายมาตรการต่างๆ</p> <p>- บันทึกข้อความเพื่อนำเสนอ</p> <p>- หนังสือตอบนำส่งผู้ร้องหรือหน่วยงานราชการอื่นๆ</p>	นางสาวกานต์ วิศรุตรัตน



## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 1 รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ดังนี้

- จดหมายจากผู้ร้องโดยตรง (ทางไปรษณีย์ หรือมาด้วยตนเองที่กองทุน ฯลฯ)
- จดหมายผู้ร้องผ่านหน่วยงานราชการอื่นๆ
- ระบบรับเรื่องราວร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาเรื่องร้องเรียน

- กรณีตอบได้ พิจารณาเรื่อง ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแจ้งผู้ร้องโดยตรง
- กรณีไม่สามารถตอบได้ ส่งหน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและแจ้งผู้ร้องโดยตรง

ขั้นตอนที่ 3 รายงานผลและปิดเรื่อง

## 7. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/เอกสารอ้างอิง

- หนังสือต้นเรื่องที่มีการส่งเข้ามายังฝ่ายสื่อสารองค์กรและเครือข่ายสัมพันธ์
- ข้อมูลจากระบบจัดการการให้กู้ยืม (Loan origination system - LOS)
- ข้อมูลจากระบบบริหารหนี้ (Debt Management System - DMS)
- ไฟล์เสียงการสนทนา / ประวัติการติดต่อ
- 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

กระบวนการจัดงานประชุมสัมมนา มีวัตถุประสงค์ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของการจัดประชุมสัมมนา 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

กลุ่มงานเครือข่ายสัมพันธ์ 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>	1 สัปดาห์	1. กำหนดแผนการจัดประชุมสัมมนา 1.1 กำหนดวัน เวลา สถานที่ 1.2 หัวข้อในการจัดประชุมสัมมนา 1.3 ติดต่อประสานงานวิทยากรด้วยวาจาเป็นการส่วนตัว พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ รายละเอียดงานประชุม วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมงานประชุม	1. กำหนดการ 2. เอกสารประกอบการบรรยาย 3. แบบประเมินความรู้ความเข้าใจ	กลุ่มงาน เครือข่าย สัมพันธ์
		3 - 4 วัน	2. ขออนุมัติหลักการ งบประมาณจัดประชุมสัมมนา 3. จัดทำหนังสือเชิญวิทยากรและผู้เข้าร่วมงานประชุมสัมมนา		
		1 สัปดาห์	4. เตรียมความพร้อมในการจัดประชุมสัมมนา ได้แก่ กำหนดการ ใบลงทะเบียน คำกล่าวประธาน เอกสารประกอบการบรรยาย PPT สถานที่จัดงาน ป้ายชื่อวิทยากร แบบประเมินความรู้ความเข้าใจ		
		1 เดือน	5. ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา		
		3 - 4 วัน	6. ดำเนินการเกี่ยวกับงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับการจัดประชุม เช่น		
		1 สัปดาห์	7. รวบรวมและสรุปผลแบบประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าร่วม		
		1 สัปดาห์	8. รายงานผลการจัดประชุมสัมมนาต่อผู้บังคับบัญชา		
		1 สัปดาห์	สิ้นสุด		

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- 6.1 กำหนดแผนการจัดประชุมสัมมนา
  - 1) กำหนดวัน เวลา สถานที่
  - 2) หัวข้อในการจัดประชุมสัมมนา
  - 3) ติดต่อประสานงานวิทยากรด้วยวาจาเป็นการส่วนตัว พร้อมแจ้งวัตถุประสงค์ รายละเอียดงานประชุม วัน เวลา สถานที่ และรายละเอียดเกี่ยวกับผู้เข้าร่วมงานประชุม รายละเอียดงานประชุม 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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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 โดยเนื้อหาครอบคลุม ขั้นตอนการจัดทำ กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ โดยมีการกำหนดการสำรวจปีละ 1 ครั้ง การสำรวจจะดำเนินการจัดจ้างหน่วยงานภายนอกในการสำรวจความพึงพอใจ

### 3. ความหมายและคำจำกัดความ

การสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาต่อการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของกองทุนในด้านต่างๆ

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ รวมถึงนักเรียน นักศึกษา ผู้กู้ยืม ผู้ปกครอง สถานศึกษา องค์กรนายจ้าง ประชาชนทั่วไป

### 4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้รับผิดชอบงานกระบวนการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำร่างขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง ประสานงานกับผู้รับจ้าง และนำเสนอสรุปผลการสำรวจให้ผู้บริหารทราบ

### 5. กระบวนการทำงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย

- 1) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 2) กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
- 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
- 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
- 5) ผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
- 6) กลุ่มเครือข่ายนายจ้างที่มีการหักบัญชีเงินเดือน  
โดยมีกระบวนการทำงาน (Work Flow) ดังนี้

กระบวนการทำงาน (Work Flow) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
		1 สัปดาห์	1) กำหนดประเด็นในการสำรวจ และกลุ่มเป้าหมายที่จะสำรวจ ดังนี้	- บันทึกขออนุมัติหลักการ งบประมาณ ขอบเขตของงาน (TOR) และราคากลาง	กลุ่มงาน เครือข่าย สัมพันธ์
		1 สัปดาห์	- กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาผู้กู้ยืม ซึ่งได้รับอนุมัติกู้ยืม - กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้ - กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา - กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ. - กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม - 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) กลุ่มผู้กู้ยืมที่อยู่ระหว่างการชำระหนี้
  - 3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานกองทุนของสถานศึกษา
  - 4) กลุ่มนักเรียน/นักศึกษาที่ขอกู้ แต่ไม่ได้รับการอนุมัติเงินกู้ จาก กยศ.
  - 5) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน/นักศึกษา ที่ได้รับอนุมัติกู้ยืม
  - 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. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง/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