

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi



กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

Strategic Communications and Marketing Unit


126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 โทรศัพท์ (662) 470-8410-7 โทรสาร (662) 427-8595 URL: www.kmutt.ac.th

126 Prachauthid, Bangmod, Thungkru, Bangkok 10140, Thailand Tel. (662) 470-8410-7 Fax. (662) 427-8595 URL: www.kmutt.ac.th

.....
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Procedure Manual
.....

เรื่อง (Subject)	: บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก
หมายเลขเอกสาร (Document No.)	: CMU-UI-S-P03-00
ฉบับที่ (Release No.)	: R01
เริ่มใช้วันที่ (Valid Date)	:
สำเนา (PC.)	:

 <p> กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด : มจร. Strategic Communications and Marketing Unit : KMUTT </p>	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual		หน้า : 2 / 2 Page :
	ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานข้อมูลร้องเรียน สำหรับบุคคลภายนอก Main Procedure Name :	รหัส : CMU-UI-S-P03-00 Code :	R01
ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center) Department : Internal Communications	ชื่อย่อ : Sub Procedure Name :	อ้างอิง : CMU-UI-S-W03-00 Ref. :	

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

1. เพื่อให้ผู้ติดต่อทั้งทางโทรศัพท์และห้องInformation ได้รับการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น และเพื่อเป็นการบริการข้อมูลที่ต้องการ
2. เพื่อสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้มาติดต่อ
3. เพื่อนำข้อมูลการร้องเรียนต่างๆ มาพัฒนาระบบงานภายใน มจร. ให้มีมาตรฐาน และปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ

4. นโยบายที่เกี่ยวข้อง (Policy) :

5. หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (Standard) :

6. ขอบข่าย (Scope) :

1. รับทราบปัญหาของผู้ที่มาติดต่อ
2. จัดหาข้อมูลของหน่วยงานหรือบุคคลที่มีข้อมูล
3. อธิบายหรือชี้แจงข้อมูลที่ต้องการให้กับผู้ที่มาติดต่อ
4. รายงานและสรุปข้อมูลเสนอต่อผู้บริหารเพื่อนำมาพัฒนาระบบภายใน มจร.

7. นิยาม (Definition) :

ระดับความรุนแรง 1 (ปัญหาทั่วไป) แก้ไขปัญหา และปิดข้อร้องเรียน สรุปงาน
 ระดับความรุนแรง 2 (รุนแรงปานกลาง) ส่งเรื่องข้อร้องเรียนให้หน่วยงานต้นเรื่องและติดตามผล/สรุปงาน
 ระดับความรุนแรง 3 (รุนแรงมาก) ส่งเรื่องข้อร้องเรียนให้หน่วยงานต้นเรื่องแก้ปัญหาเร่งด่วนและติดตามผล/สรุปงาน

จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร Prepared By :	อนุมัติโดย :  Approved By :	วันที่อนุมัติ : 20/10/17 Approved Date :	ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00 File Name :
---	--	--	--

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi



กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

Strategic Communications and Marketing Unit

126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 โทรศัพท์ (662) 470-8410-7 โทรสาร (662) 427-8595 URL: www.kmutt.ac.th

126 Prachauthid, Bangmod, Thungkru, Bangkok 10140, Thailand Tel. (662) 470-8410-7 Fax. (662) 427-8595 URL: www.kmutt.ac.th

.....
วิธีการปฏิบัติงาน

Work Instruction
.....


เรื่อง (Subject) : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน
ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก

หมายเลขเอกสาร (Document No.) : CMU-UI-S-W03-00

ฉบับที่ (Release No.) : R01

เริ่มใช้วันที่ (Valid Date) :

สำเนา (PC.) :

 <p>กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด: มจร. Strategic Communications and Marketing Unit : KMUTT</p>	<p>วิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction</p>	<p>หน้า : 2/3 Page :</p>
	<p>ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก Main Procedure Name :</p>	<p>รหัส:CMU-UI-S-W03-00 Code : R01</p>
<p>ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center) Department : Internal Communications</p>	<p>ชื่อย่อ : Sub Procedure Name :</p>	<p>อ้างอิง : CMU-UI-S-P03-00 Ref. :</p>


1. วิธีการ (Methods) :

1. ผู้ติดต่อ (นักเรียน นักศึกษา บุคคลภายนอก) แจ้งข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียน
2. Operator รับเรื่องและสอบถามข้อมูลปัญหาข้อร้องเรียน บันทึกตามแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน
3. Operator พิจารณาวิเคราะห์แบ่งระดับปัญหาของข้อร้องเรียน
 - 3.1 กรณีปัญหาทั่วไป ระดับ 1 ทำการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม, ให้ข้อมูลและชี้แจงให้ถูกต้อง ดำเนินการข้อ 5.
 - 3.2 กรณีปัญหาข้อร้องเรียน ระดับ 2 สามารถดำเนินการไปพร้อมกันดังนี้
 - ประสานการจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานต้นเรื่อง) ดำเนินการข้อ 4.
 - ทำการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม, ชี้แจงข้อมูลเบื้องต้น ดำเนินการข้อ 5.
 - 3.3 กรณีปัญหาข้อร้องเรียน ระดับ 3 ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการข้อ 4.
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อไป
5. ผู้ติดต่อ รับทราบข้อมูลหรือการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการในข้อ 7.
6. สรุปผลการประสานงานติดตามผลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. บันทึกข้อมูลและสรุปปัญหาลงในระบบ (บันทึกใน Google form)
8. สรุปสถิติข้อร้องเรียนนำเสนอผู้บริหารตามลำดับ
9. ผู้บริหารรับทราบข้อมูล

2. ช่วงเวลาที่ดำเนินการ (Period) :

1. เมื่อมีผู้มาติดต่อแจ้งข้อมูลปัญหา
2. ระดับความรุนแรง 1 (ปัญหาทั่วไป) แก้ไขปัญหา และปิดข้อร้องเรียนภายใน 1 วัน
3. ระดับความรุนแรง 2 (รุนแรงปานกลาง) ส่งเรื่องข้อร้องเรียนให้หน่วยงานต้นเรื่อง และติดตามผล/สรุปงาน ภายใน 7 วัน
3. ระดับความรุนแรง 3 (รุนแรงมาก) ส่งเรื่องข้อร้องเรียนให้หน่วยงานต้นเรื่องแก้ปัญหาเร่งด่วน และติดตามผล/สรุปงาน ภายใน 14 วัน

<p>จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร Prepared By :</p>	<p>อนุมัติโดย :  Approved By :</p>	<p>วันที่อนุมัติ : 20/9/57 Approved Date :</p>	<p>ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00 File Name :</p>
--	---	--	---

 <p>กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด: มจร. Strategic Communications and Marketing Unit : KMUTT</p>	วิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction		หน้า : 3/3 Page :
	ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก Main Procedure Name :	รหัส:CMU-UI-S-W03-00 Code :	R01
ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center) Department : Internal Communications	ชื่อย่อย : Sub Procedure Name :	อ้างอิง : CMU-UI-S-P03-00 Ref. :	

3. บุคคลที่ติดต่อ (Connections) :

1. ผู้ติดต่อมหาวิทยาลัยฯ (นักเรียน นักศึกษา บุคคลภายนอก)
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานต้นเรื่อง)
3. ผู้บริหาร

4. ข้อมูลที่บันทึก (Record) :

เก็บสถิติและการบริหารข้อร้องเรียนต่างๆ

จัดทำโดย : จินตนา สุขพีชร Prepared By :	อนุมัติโดย :  Approved By :	วันที่อนุมัติ : 20/9/89 Approved Date :	ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00 File Name :
--	---	--	---



กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด: มจร.
Strategic Communications and Marketing Unit
: KMUTT

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
Procedure Manual

หน้า : 1/2
Page :

ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานข้อมูลร้องเรียนฯ
Main Procedure Name :

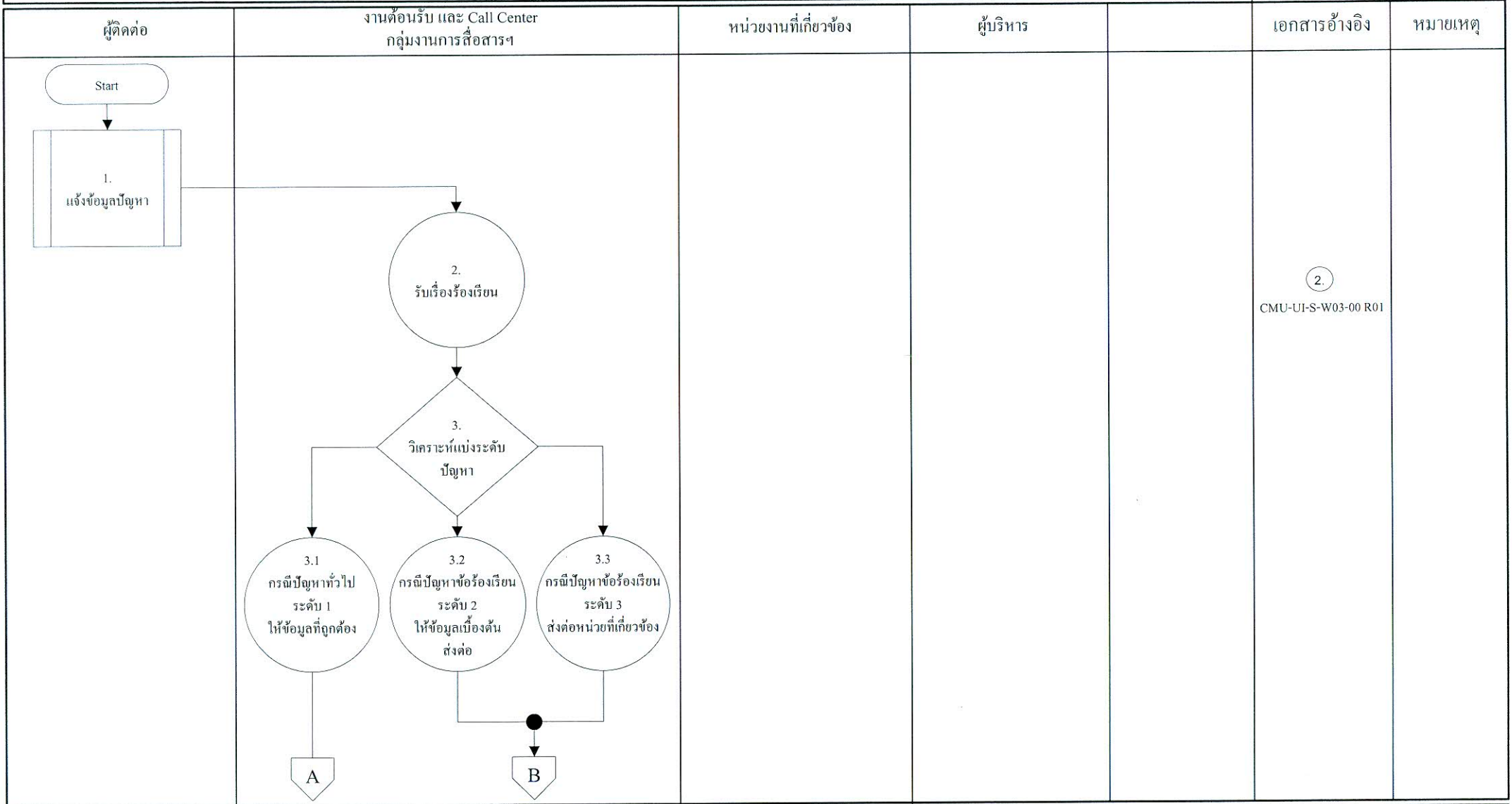
รหัส : CMU-UI-S-P03-00
Code :

ROI

ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center)
Department : Internal Communications

ชื่อย่อ :
Sub Procedure Name :

อ้างอิง : CMU-UI-S-W03-00
Ref :



จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร
Prepared By :

อนุมัติโดย :
Approved By :

วันที่อนุมัติ : 20/9/56
Approved Date :

ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00
File Name :



กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด: มอช.
Strategic Communications and Marketing Unit
: KMUTT

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
Procedure Manual

หน้า : 2/2
Page :

ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงานข้อมูลร้องเรียนฯ
Main Procedure Name :

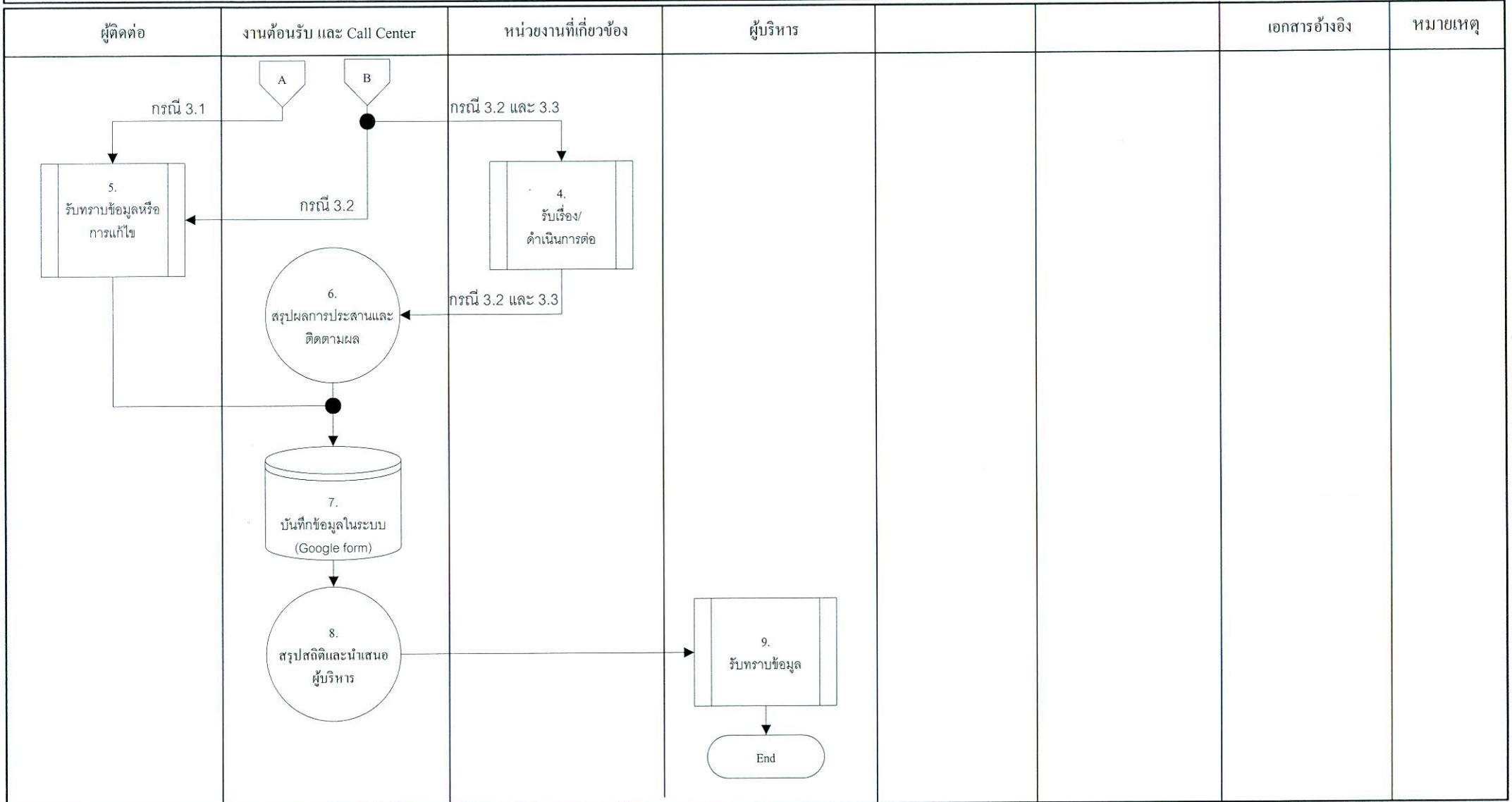
รหัส : CMU-UI-S-P03-00
Code :

RO1

ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center)
Department : Internal Communications

ชื่อย่อ :
Sub Procedure Name :

อ้างอิง : CMU-UI-S-W03-00
Ref :



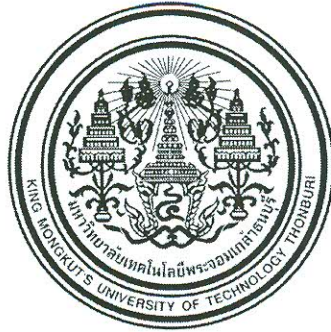
จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร
Prepared By :

อนุมัติโดย :
Approved By :

วันที่อนุมัติ : ๒๐/๙/๕๖
Approved Date :

ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00
File Name :

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi



กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด

Strategic Communications and Marketing Unit

126 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 โทรศัพท์ (662) 470-8410-7 โทรสาร (662) 427-8595 URL: www.kmutt.ac.th
126 Prachauthid, Bangmod, Thungkru, Bangkok 10140, Thailand Tel. (662) 470-8410-7 Fax. (662) 427-8595 URL: www.kmutt.ac.th

.....
เอกสารมาตรฐาน

Standard Document
.....


เรื่อง (Subject) : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน
ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก

หมายเลขเอกสาร (Document No.) : CMU-UI-S-F03-00

ฉบับที่ (Release No.) : R01

เริ่มใช้วันที่ (Valid Date) :

สำเนา (PC.) :

 <p>กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด : มจร. Strategic Communications and Marketing Unit : KMUTT</p>	เอกสารมาตรฐาน Standard Document	หน้า : 3 /4 Page :
	ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก Main Procedure Name :	รหัส : CMU-UI-S-F03-00 Code : R01
ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center) Department : Internal Communications	ชื่อย่อ : . Sub Procedure Name :	อ้างอิง : CMU-UI-S-P03-00 Ref. :

บันทึกข้อร้องเรียนต่างๆ

กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด สำนักงานมหาวิทยาลัยสัมพันธ์

* ความรุนแรง ระดับ 1 (รุนแรงน้อย)

- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- ร้องเรียนผ่านทาง Information Room

รายละเอียดเพิ่มเติม

** ความรุนแรง ระดับ 2 (รุนแรงปานกลาง)

- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- ร้องเรียนผ่านทาง Information Room

รายละเอียดเพิ่มเติม

*** ความรุนแรง ระดับ 3 (รุนแรงมาก)

- ร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์
- ร้องเรียนผ่านทาง Information Room

รายละเอียดเพิ่มเติม

ส่ง

ห้ามส่งรหัสผ่านใน Google ฟอรัม

100%: สำเร็จแล้ว

ขับเคลื่อนโดย
Google Drive

แบบฟอร์มนี้ถูกสร้างขึ้นภายใน King Mongkut's University of Technology Thonburi .
รายงานการละเมิด - ข้อกำหนดในการให้บริการ - ข้อกำหนดเพิ่มเติม

จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร Prepared By :	อนุมัติโดย :  Approved By :	วันที่อนุมัติ : 20/9/59 Approved Date :	ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00 File Name :
--	---	--	---



กลุ่มงานการสื่อสารเชิงกลยุทธ์และการตลาด : มจร.
**Strategic Communications
 and Marketing Unit : KMUTT**

เอกสารมาตรฐาน
 Standard Document

หน้า : 4 /4
 Page :

ชื่อหลัก : บริการรับเรื่องร้องเรียนและประสานงาน
 ข้อมูลร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอก
 Main Procedure Name :

รหัส: CMU-UI-S-F03-00 R01
 Code :

ฝ่ายงาน : การสื่อสารภายในองค์กร (งานต้อนรับ และ Call Center)
 Department : Internal Communications

ชื่อย่อ : .
 Sub Procedure Name :

อ้างอิง : CMU-UI-S-P03-00
 Ref. :

สรุปรายงานข้อร้องเรียน

ไฟล์ แก้ไข แสดง แทรก รูปแบบ ข้อมูล เครื่องมือ ฟอรัม ความช่วยเหลือ

รวม 10 รายการ

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	ประเด็นเวลา	* ความรุนแรง ระดับ 1 (รุนแรงน้อย)	รายละเอียดเพิ่มเติม	** ความรุนแรง ระดับ 2 (รุนแรงปานกลาง)	รายละเอียดเพิ่มเติม	*** ความรุนแรง ระดับ 3 (รุนแรงมาก)	รายละเอียดเพิ่มเติม				
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											

จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร Prepared By :	อนุมัติโดย : Approved By :	วันที่อนุมัติ : 20/9/65 Approved Date :	ชื่อแฟ้ม : CMU-UI-S-P03-00 File Name :
--	-------------------------------	--	---