

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi



งานประชาสัมพันธ์

Public Relation Center

126 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 โทรศัพท์ (662) 470-8413 โทรสาร (662) 470-8412 URL: www.kmutt.ac.th

126 Prachauthit Rd., Bangmod, Thungkru, Bangkok 10140, Thailand Tel. (662) 470-8413 Fax. (662) 470-8412 URL: www.kmutt.ac.th

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Procedure Manual

เรื่อง (Subject) : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์
และ ห้อง Information

หมายเลขเอกสาร (Document No.) : PR-IS-S-P12-00

ฉบับที่ (Release No.) : R02

เริ่มใช้วันที่ (Valid Date) :

สำเนา (PC.) :

ออก 10 มิ.ย. 2554

	งานประชาสัมพันธ์ (Call Center) Public Relation (Call Center)	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual		หน้า : 2/2 Page :
		ชื่อหลัก : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์และห้อง Information Main Procedure Name	รหัส : PR-IS-S-P12-00 Code :	R02
ฝ่ายงาน : งานประชาสัมพันธ์ (Call Center) Department : Public Relation (Call Center)	ชื่อย่อ : Sub Procedure Name	อ้างอิง : PR-IS-S-W12-00 Ref. :		

1. วัตถุประสงค์ (Objective) :

1. เพื่อให้ผู้ติดต่อทั้งทางโทรศัพท์และห้อง Information ได้รับบริการข้อมูลเบื้องต้นที่ถูกต้องและรวดเร็ว
2. เพื่อสร้างความเข้าใจ และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยและผู้มาติดต่อ

3. นโยบายที่เกี่ยวข้อง (Policy) :

-

4. หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง (standard) :

-

5. ขอบข่าย (Scope) :

1. รับทราบปัญหาของผู้ที่มาติดต่อ
2. จัดหาข้อมูลของหน่วยงานหรือบุคคลที่มีข้อมูล
3. อธิบายหรือชี้แจงข้อมูลที่ต้องการให้กับผู้ที่มาติดต่อ

6. นิยาม (Definition) :

ผู้ติดต่อ หมายถึง นักศึกษา บุคลากรภายในและบุคคลภายนอก โดยติดต่อทางโทรศัพท์ (02-470-8000) หรือติดต่อที่ห้อง Information ชั้น 1 ตึกสำนักงานอธิการบดี

จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร Prepared By :	อนุมัติโดย :  Approved By :	วันที่อนุมัติ 20 พ.ย. 2555 Approved Date :	ชื่อแฟ้ม : PR-IS-S-P12-00 File Name :
--	---	---	--

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi



งานประชาสัมพันธ์

Public Relation Center

126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 โทรศัพท์ (662) 470-8413 โทรสาร (662) 470-8412 URL: www.kmutt.ac.th

126 Prachauthit Rd., Bangmod, Thungkru, Bangkok 10140, Thailand Tel. (662) 470-8413 Fax. (662) 470-8412 URL: www.kmutt.ac.th

.....
วิธีการปฏิบัติงาน

Work Instruction
.....

เรื่อง (Subject) : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์
และห้อง Information

หมายเลขเอกสาร (Document No.) : PR-IS-S-P12-00

ฉบับที่ (Release No.) : R02

เริ่มใช้วันที่ (Valid Date) :

สำเนา (PC.) :

	งานประชาสัมพันธ์ Public Relation Center	วิธีการปฏิบัติงาน Work Instruction		หน้า : 2 / 2
		ชื่อหลัก : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ และห้อง Information Main Procedure Name	รหัส : PR-IS-S-P12-00 Code :	R02
ฝ่ายงาน : งานประชาสัมพันธ์ (Call Center) Department : Public Relation (Call Center)	ชื่อย่อ : Sub Procedure Name	อ้างอิง : PR-IS-S-W12-00 Ref. :		

1. วิธีการ (Methods) :

1. ผู้ติดต่อ (บุคคลภายในและบุคคลภายนอก) สอบถามข้อมูล
2. Call Center รับทราบข้อซักถามและทำการค้นหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น www.kmutt.ac.th
3. พิจารณาข้อมูลและตอบข้อซักถาม
4. กรณีไม่สามารถตอบข้อซักถามไม่ได้ Call Center ติดต่อหน่วยงาน/บุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ
5. กรณีที่สามารถตอบข้อซักถามได้ แจ้งข้อมูลให้ผู้ติดต่อรับทราบ
6. ผู้ติดต่อรับทราบข้อมูล
7. สรุปสถิติการให้บริการผู้มาติดต่อเป็นรายเดือน (Excel)

2. ช่วงเวลาที่ดำเนินการ (Period) :

1. เมื่อมีการติดต่อทางโทรศัพท์ 0-2470-8000 เวลา 8.30 -16.30 น.
2. เมื่อมีการติดต่อ ณ ห้อง Information เวลา 8.30-16.30 น.

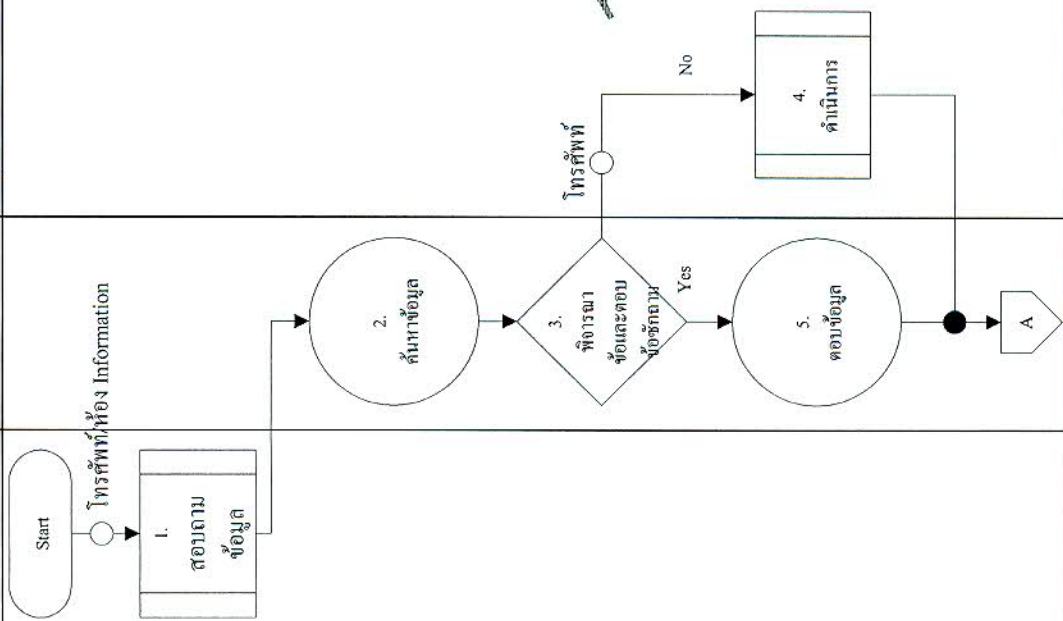
3. บุคคลที่ติดต่อ (Connections) :

นักเรียน บุคลากรภายในและบุคคลภายนอก

4. ข้อมูลที่บันทึก (Record) :

- บันทึกสถิติ (Excel)

จัดทำโดย : จันทนา สุขเพชร Prepared By :	อนุมัติโดย :  Approved By :	วันที่อนุมัติ 20 พ.ย. 2555 Approved Date :	ชื่อแฟ้ม : PR-IS-S-P12-00 File Name :
--	---	---	--

		งานประชาสัมพันธ์ Public Relation Center : KMUTT		ขั้นตอนการปฏิบัติงาน Procedure Manual		หน้า : 1/2 Page :	
ฝ่ายงาน : งานประชาสัมพันธ์ (Call center) Department : Public Relation (Call Center)		ชื่อหลัก : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ และห้อง Information Main Procedure Name		รหัส : PR-IS-S-P12-00 Code		R02	
ผู้จัดทำ : จินตนา สุขเพชร Prepared By :		อนุมัติโดย :  Approved By :		ชื่อเพิ่ม : PR-IS-S-P12-00 File Name		วันที่อนุมัติ : 20 พ.ย. 2555 Approved Date :	
ผู้ติดต่อ		Call center	หน่วยงานภายใน/ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง			เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
							



งานประชาสัมพันธ์

Public Relation Center : KMUTT

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Procedure Manual

หน้า : 2/2

Page :

ฝ่ายงาน : งานประชาสัมพันธ์ (Call center)

Department : Public Relation (Call Center)

ชื่อหลัก : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์ และห้อง Information

Main Procedure Name

รหัส : PR-IS-S-P12-00

Code

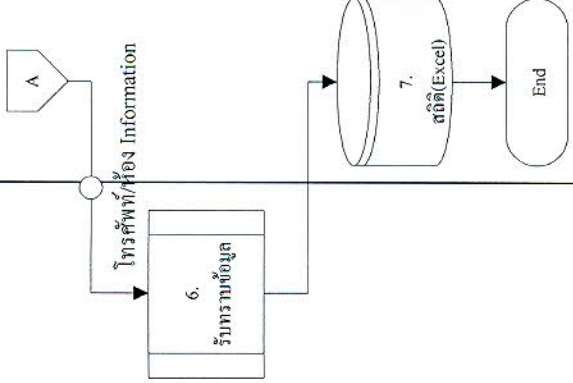
ชื่ออื่น : PR-IS-S-W12-00

Ref.

ชื่อย่อ : .

Sub Procedure Name

R02

ผู้ติดต่อ	Call center	หน่วยงานภายใน/บุคลากรที่เกี่ยวข้อง					เอกสารอ้างอิง	หมายเหตุ
							7 PR-IS-S-F12-00-01	

จัดทำโดย : จินตนา สุขเพชร

Prepared By :

อนุมัติโดย : 

Approved By :

วันเดือนปี : 20 พ.ย. 2555

Approved Date :

ชื่อแฟ้ม : PR-IS-S-P12-00

File Name

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
King Mongkut's University of Technology Thonburi



งานประชาสัมพันธ์

Public Relation Center

126 ถนนประชาธิปไตย แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140 โทรศัพท์ (662) 470-8413 โทรสาร (662) 470-8412 URL: www.kmutt.ac.th
126 Prachauthit Rd., Bangmod, Thungkru, Bangkok 10140, Thailand Tel. (662) 470-8413 Fax. (662) 470-8412 URL: www.kmutt.ac.th

เอกสารมาตรฐาน

Standard Document

เรื่อง (Subject) : การให้บริการสำหรับผู้ติดต่อทางโทรศัพท์
และห้อง Information

หมายเลขเอกสาร (Document No.) : PR-IS-S-P12-00

ฉบับที่ (Release No.) : R02

เริ่มใช้วันที่ (Valid Date) :

สำเนา (PC.) :

