



กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ (Customer Service Charter and Customer Service Standard)

.....

โดยที่เห็นสมควรปรับปรุงนโยบายการให้บริการและมาตรฐานการให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติต่อลูกค้าเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ และให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันการบินพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับมติคณะอนุกรรมการการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า ในคราวประชุม ครั้งที่ ๑/๒๕๖๙ เมื่อวันที่ ๒๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙ จึงได้จัดทำกฎบัตรและมาตรฐานด้านบริการ (Customer Service Charter and Customer Service Standard) และออกประกาศไว้ เพื่อแสดงเจตจำนงในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

๑. ให้ยกเลิกประกาศ สบพ. เรื่อง กฎบัตรและมาตรฐานการบริการ (Customer Service Charter and Customer Service Standard) ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๖๘

๒. กฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ (Customer Service Charter and Service Standard) มีดังนี้

๒.๑ กฎบัตรบริการ (Customer Service Charter) หมายถึง นโยบายที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสื่อสารถึงความมุ่งมั่นของหน่วยงานในการให้บริการ โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขตและมาตรฐานของความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าเพื่อใช้ในการสื่อสารให้พนักงานและลูกค้าทราบ

๒.๒ มาตรฐานการให้บริการลูกค้า (Customer Service Standard) หมายถึง ชุดของนโยบายและหลักเกณฑ์ที่กำหนดเพื่อใช้ออกแบบระบบงานและให้พนักงานเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่และวิธีปฏิบัติต่อลูกค้าที่เป็นมาตรฐานขององค์กรครอบคลุมทุกจุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ทางธุรกิจที่อาจมีกับลูกค้า โดยการปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยธุรกิจสอดคล้องกับหลักการในการบริการ พิมพ์เขียวการให้บริการ (Service Blueprint) และเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Point) เพื่อให้สามารถให้บริการและกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญ

๒.๓ ลูกค้า (Customer) หมายถึง ผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการของ สบพ. โดยครอบคลุมถึงลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต รวมถึงลูกค้าในอนาคตและลูกค้าของคู่แข่ง

๒.๔ ผลิตภัณฑ์และบริการของ สบพ. หมายถึง หลักสูตรการศึกษาและฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับด้านการบินที่ สบพ. ส่งมอบ ให้แก่ นักเรียน, นักศึกษา, บุคคลทั่วไป, หน่วยงานราชการ, หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ, ผู้ประกอบการทั้งในและนอกอุตสาหกรรมการบิน โดยขอบเขตผลิตภัณฑ์และบริการของ สบพ. ที่กล่าวถึงในกฎบัตรและมาตรฐานการบริการนี้ จะเป็นผลิตภัณฑ์และบริการที่ สบพ. ดำเนินการ รวมถึง การให้คำปรึกษาด้านการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบิน

๒/ ๒.๕ เส้นทาง...

๒.๕ เส้นทางเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) หมายถึง พฤติกรรม การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ หรือแนวทางของลูกค้าที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการของกลุ่มลูกค้า เป้าหมายเริ่มตั้งแต่ลูกค้ายังไม่รู้จัก สบพ. การเริ่มสนใจและหาข้อมูล การตัดสินใจเป็นลูกค้า การเกิด ความประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือการบอกต่อ

๒.๖ จุดสัมผัสบริการของลูกค้า (Customer Touchpoints) หมายถึง ช่องทางที่ผู้ ที่สนใจ ผู้เรียน ผู้ฝึกอบรม ปัจจุบัน หรือศิษย์เก่า รวมถึงหน่วยงานพันธมิตร มีปฏิสัมพันธ์กับ สบพ. ตลอดเส้นทาง ตั้งแต่เริ่มต้นรู้จัก จนกระทั่งเป็นส่วนหนึ่งของ สบพ.

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อแสดงเจตนารมณ์ ความมุ่งมั่นของ สบพ. มีต่อผู้รับบริการ โดยระบุอย่างชัดเจน ช่วยให้ สบพ. และ ผู้รับบริการมีความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับมาตรฐานที่คาดหวัง

๓.๒ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือ สบพ. จะอธิบายและช่วยให้ลูกค้าเข้าใจ ถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการของ สบพ. ที่ลูกค้าสนใจ พร้อมทั้งเงื่อนไข วิธีการดำเนินงาน โดย สบพ. จะสนับสนุนลูกค้าให้สามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการได้อย่างสะดวกผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ เป็นต้น

๓.๓ เพื่อเป็นแนวทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญในการ สื่อสารให้ผู้รับบริการและสาธารณชนรับทราบถึง พันธกิจและเจตนารมณ์ในการให้บริการที่ดีที่สุดของ สบพ.

๓.๔ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

๓.๕ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

๔. กระบวนการของกฎบัตรและมาตรฐานการบริการ (Customer Service Charter and Customer Service Standard)

สบพ. กำหนดกฎบัตร และมาตรฐานด้านบริการ คำนึงถึงกระบวนการของเส้นทาง เดินทางของลูกค้า (Customer Journey) ในแต่ละจุดสัมผัสการให้บริการ (Touch Point) เพื่อให้ สบพ. สามารถ ให้บริการตลอดจนกำหนดแนวทางการประเมินผลได้ครบถ้วนทุกขั้นตอนที่สำคัญในการติดต่อรับบริการระหว่าง ลูกค้า กับ สบพ. ดังมีรายละเอียดตามที่แสดงไว้ในตารางที่ ๑ และตารางที่ ๒

๕. การทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ

สบพ. จะทำการทบทวนกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ อย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงบนพื้นฐานของความต้องการของลูกค้าและการเปลี่ยนแปลงของตลาด

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙



(นายวิษณุ ศิริสวัสดิ์)

กรรมการผู้แทนบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
ประธานอนุกรรมการการมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและลูกค้า
ของสถาบันการบินพลเรือน

ได้มีมติให้ความเห็นชอบในคราวประชุม ที่ ๑/๒๕๖๙

เมื่อวันที่ ๒๕ เดือน มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๙

ตารางที่ ๑ เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ตลอดชีวิตของลูกค้า และแนวทางสนับสนุน (แบบท่ายกปฏิบัติและมาตรฐานการบริการ (Customer Service Charter and Customer Service Standard) ลงวันที่ ๒๕ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๙)

สบพ. กำหนดกฎบัตรและมาตรฐานการให้บริการ โดยคำนึงถึงกระบวนการของเส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey) และจุดสัมผัสบริการ (Touch Point) เพื่อให้ สบพ. สามารถให้บริการตลอดจนกำหนดแนวทางในการสนับสนุนกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังนี้

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)			กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ประเภทการสนับสนุน			แนวทางในการสนับสนุน
	ก่อนเป็นลูกค้า (ช่วงการเข้าถึงข้อมูล)	ระหว่างเป็นลูกค้า (ช่วงการรับบริการ)	หลังรับบริการ (ช่วงการสร้างความผูกพัน)		บริการสารสนเทศ	การทำธุรกรรม/ขอรับบริการ	การให้ข้อมูลป้อนกลับ	
๑. Digital Touch Points								
๑.๑ เว็บไซต์องค์กร - เว็บไซต์หลัก (www.catc.or.th) - เว็บไซต์เพื่อร้องเรียน (www.catc.or.th/th/catc-receive-complaints/)	✓	✓	✓	☒ กลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญา ☒ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป ☒ กลุ่มคนทำงาน (ในอุตสาหกรรมการบิน)	✓	✓	✓	- บริการให้ข้อมูลต่าง ๆ / ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจเรียนต่อ - การรับแจ้งปัญหา / การร้องเรียน
๑.๒ สื่อสังคมออนไลน์ทางการ Facebook : - สถาบันการบินพลเรือน-Civil Aviation Training Center, Thailand Line OA : Marketing CATC TikTok : - CATC Thailand - PR CATC Instagram : catc.thailand X (Twitter) : CATCThailand	✓	✓	✓	☒ กลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญา ☒ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป ☒ กลุ่มคนทำงาน (ในอุตสาหกรรมการบิน)	✓	✓	✓	- บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ / ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจเรียนต่อ - บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถามเบื้องต้น - ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรต่าง ๆ ที่ สบพ. เปิดสอน - การรับแจ้งปัญหา / การร้องเรียน

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	เส้นทางการเดินทางของลูกค้า (Customer Journey)			กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	ประเภทการสนับสนุน			แนวทางในการสนับสนุน
	ก่อนเป็น ลูกค้า (ช่วงการ เข้าถึง ข้อมูล)	ระหว่าง เป็นลูกค้า (ช่วงการ รับบริการ)	หลังรับ บริการ (ช่วงการ สร้างความ ผูกพัน)		บริการ สารสนเทศ	การทำธุรกรรม/ ขอรับบริการ	การให้ข้อมูล ป้อนกลับ	
Youtube : Civil Aviation Training Center Thailand								
๑.๓ E-mail ▪ info@catc.or.th ▪ marketing@catc.or.th	-	✓	✓	☒ กลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญา ☒ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป ☒ กลุ่มคนทำงาน (ในอุตสาหกรรมการบิน)	✓	✓	✓	▪ บริการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง / ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ▪ การรับแจ้งปัญหา / การร้องเรียน
๑.๔ ระบบสารสนเทศองค์กร ▪ ระบบรับสมัคร (admission.catc.or.th) ▪ ระบบ e-learning (elearning.catc.or.th)	✓	✓	✓	☒ กลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญา ☒ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป ☒ กลุ่มคนทำงาน (ในอุตสาหกรรมการบิน)	✓	✓	-	▪ บริการให้ข้อมูลหลักสูตรที่เปิดสอน รวมถึงข้อมูล/คู่มือระเบียบการ รับสมัครสำหรับการศึกษาต่อที่ สบพ.
๒. Physical Touch Points								
๒.๑ โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑	✓	✓	✓	☒ กลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญา ☒ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป ☒ กลุ่มคนทำงาน (ในอุตสาหกรรมการบิน)	✓	✓	✓	▪ บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น ▪ การรับแจ้งปัญหา / การร้องเรียน
๒.๒ ติดต่อโดยตรงที่องค์กร	✓	✓	✓	☒ กลุ่มระดับต่ำกว่าปริญญา ☒ กลุ่มระดับปริญญาตรีขึ้นไป ☒ กลุ่มคนทำงาน (ในอุตสาหกรรมการบิน)	✓	✓	✓	▪ บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถาม เบื้องต้น ▪ การรับแจ้งปัญหา / การร้องเรียน

ตารางที่ ๒ มาตรฐานด้านการบริการ (Service Standard) ณ จุดสัมผัสบริการ (Touch Points) ที่สำคัญตลอดวงจรชีวิตของลูกค้า (Customer Life Cycle)

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	รูปแบบการให้บริการ (Product & Service)	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	พฤติกรรมบริการ (Service Guideline)	การรับมือกับปัญหาที่อาจ เกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
Digital Touch Points				
เว็บไซต์องค์กร - www.catc.or.th - www.catc.or.th/th/catc-receive-complaints/ ขอบเขตการให้บริการ ☒ การบริการสารสนเทศ ☒ การทำธุรกรรม/ การขอรับบริการ ☒ การให้ข้อมูลป้อนกลับ การตอบสนองต่อลูกค้า ลูกค้าในปัจจุบัน/ลูกค้าในอดีต/ ลูกค้าในอนาคต/ลูกค้าคู่แข่ง	- การให้ข้อมูลข่าวสารของ สบพ.ทั่วไป เช่น ประวัติความเป็นมา ข้อมูลผู้บริหาร การดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น - การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ สบพ. อาทิ ข่าวสาร การรับสมัครนักศึกษาใหม่ - บริการข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรต่าง ๆ ที่ สบพ. เปิดสอน - ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - ข้อมูลเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบิน - การแจ้งข้อมูลช่องทางการติดต่อกับ สบพ. - การขอรับบริการด้านการถาม – ตอบข้อมูล / ปัญหาทั่วไป - การแจ้งปัญหา / การร้องเรียน	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) เว็บไซต์ของ สบพ. (www.catc.or.th) - การให้บริการข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ข้อมูลการให้บริการด้านต่าง ๆ รวมถึงมีการเปิดเผยข้อมูลเอกสารเผยแพร่ อาทิ รายงานประจำปี เว็บไซต์ร้องเรียน (www.catc.or.th/th/catc-receive-complaints/) - รับเรื่องจากลูกค้าและแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุง/แก้ไข โดยได้คัดกรองและตอบคำถามเบื้องต้น รวมถึงจัดส่งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตอบชี้แจงตามขั้นตอนต่อไป การติดตามผล - หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน ๓ วันทำการ (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม) หลังจากแจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว	- ระบบสามารถใช้บริการได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน (User Friendly) และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการให้บริการ - ระบบการให้บริการครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้า - ระบบนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน - สอบถามประเด็นข้อสงสัยของ ผู้ติดต่อ พร้อมรับบริการและการทวนคำถาม หรือการรับข้อมูลข้อร้องเรียน (หากเป็นการติดต่อกลับเพื่อติดตามเรื่อง ควรสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ผ่านระบบ โดยไม่ต้องทวนข้อมูลซ้ำ) - ตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็น พร้อมให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและ ครบถ้วน - ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด ควรถูกรวบรวม ตั้งแต่ขั้นตอนการสอบถามข้อมูล ไปจนถึงขั้นตอนการเป็นลูกค้า	ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น - เว็บไซต์ไม่พร้อมใช้งาน/ ไม่เสถียร - ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน - ข้อมูลข่าวสารล่าช้า - การติดต่อกลับลูกค้าล่าช้ากว่ากำหนด มาตรการควบคุม - กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหา - ตรวจสอบให้ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน พร้อมใช้งาน แนวทางการวัดและติดตามผล - ตรวจสอบข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน - พิจารณาติดตาม / ปรับปรุงระบบ เป็นประจำทุกเดือน - การสำรวจการรับรู้ช่องทาง/ ประสิทธิภาพของช่องทาง/ ความพึงพอใจ ผ่านหน่วยงานภายนอก

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	รูปแบบการให้บริการ (Product & Service)	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	พฤติกรรมบริการ (Service Guideline)	การรับมือกับปัญหาที่อาจ เกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
			ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะ / สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระยะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความ มั่นใจที่ตอบสนอง ความต้องการ ของลูกค้าได้	
สื่อสังคมออนไลน์ทางการ <u>Facebook</u> : - สถาบันการบินพลเรือน-Civil Aviation Training Center, Thailand <u>Line OA</u> : Marketing CATC <u>TikTok</u> : - CATC Thailand - PRCATC <u>Instagram</u> : catc.thailand <u>X (Twitter)</u> : CATCThailand <u>Youtube</u> : Civil Aviation Training Center Thailand ขอบเขตการให้บริการ ☒ การบริการสารสนเทศ ☒ การทำธุรกรรม/การขอรับบริการ ☒ การให้ข้อมูลป้อนกลับ การตอบสนองต่อลูกค้า ลูกค้าในปัจจุบัน/ลูกค้าในอดีต/ ลูกค้าในอนาคต/ลูกค้าคู่แข่ง ความต้องการ/ความคาดหวัง - ข้อมูลถูกต้องชัดเจน	- การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของ สบพ. ในด้านต่าง ๆ - การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของ สบพ. อาทิ ข่าวสาร การรับสมัครนักศึกษา ใหม่ เพื่อประกอบการ ตัดสินใจศึกษาต่อที่ สบพ. - บริการให้คำปรึกษา ตอบคำถามเบื้องต้น - ประชาสัมพันธ์/สื่อสาร เกี่ยวกับหลักสูตรต่าง ๆ ที่ สบพ. เปิดสอน - การรับแจ้งเหตุ / การร้องเรียนการขอรับ บริการด้านการถาม – ตอบข้อมูล / ปัญหา ทั่วไป - การแจ้งปัญหา / การร้องเรียน	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) - ข้อมูลที่เผยแพร่ผ่านสื่อของ สบพ. ต้องมี ความถูกต้อง ครบถ้วนชัดเจน และเป็น ปัจจุบัน ตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ใช้บริการ โดยมีประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ข้อมูล การเปิดรับสมัครนักศึกษาใหม่ ข้อมูล หลักสูตรฝึกอบรม ผ่านช่องทางสื่อสังคม ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง - กรณีลูกค้าสอบถามข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน : ตอบกลับผู้ใช้บริการภายใน ๑ – ๓ วัน และ ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน โดยมีการตอบคำถามในเบื้องต้น รวมถึงจัดส่ง ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ให้ หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตอบชี้แจงตาม ขั้นตอนต่อไป การติดตามผล - หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมี เจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน ๓ วัน ทำการ	- ระบบสามารถให้บริการได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน (User Friendly) และมีการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการให้บริการ - ระบบการให้บริการครอบคลุมกับ ความต้องการของลูกค้า - ระบบนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน - สอบถามประเด็นข้อสงสัยของ ผู้ติดต่อ พร้อมรับบริการและ การทวนคำถาม หรือการรับข้อมูล ข้อร้องเรียน (หากเป็นการติดต่อ กลับเพื่อติดตามเรื่อง ควรสามารถ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ผ่าน ระบบ โดยไม่ต้องทวนข้อมูลซ้ำ) - ตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็น พร้อมให้ข้อมูลในประเด็นที่ เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและ ครบถ้วน	ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น - ช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ไม่พร้อมใช้งาน - ข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน - ข้อมูลข่าวสารล่าช้า - การติดต่อกลับลูกค้าล่าช้า กว่ากำหนด มาตรการควบคุม - กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อ แก้ปัญหา - ตรวจสอบให้ข้อมูลมีความ ถูกต้อง / ครบถ้วน และ พร้อมใช้งาน แนวทางการวัดและติดตามผล - ตรวจสอบข้อมูลให้เป็น ปัจจุบัน - พิจารณาติดตาม/ปรับปรุง ระบบเป็นประจำทุกเดือน - การสำรวจการรับรู้ช่องทาง / ประสิทธิภาพของช่องทาง / ความพึงพอใจ ผ่านหน่วยงาน ภายนอก

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	รูปแบบการให้บริการ (Product & Service)	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	พฤติกรรมบริการ (Service Guideline)	การรับมือกับปัญหาที่อาจ เกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
▪ ตอบกลับรวดเร็ว ▪ อำนวยความสะดวกลูกค้า		(อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม) หลังจากที่แจ้งข้อมูลตอบกลับแล้ว	▪ ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดควรถูกรวบรวม ตั้งแต่ขั้นตอนการสอบถามข้อมูล ไปจนถึงขั้นตอนการเป็นลูกค้า ▪ ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะ / สำนวนความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	
E-mail ▪ info@catc.or.th ▪ marketing@catc.or.th <u>ขอบเขตการให้บริการ</u> ☐ การบริการสารสนเทศ ☒ การทำธุรกรรม/การขอรับบริการ ☒ การให้ข้อมูลป้อนกลับ <u>การตอบสนองต่อลูกค้า</u> ลูกค้าในปัจจุบัน/ลูกค้าในอดีต/ ลูกค้าในอนาคต/ลูกค้าคู่แข่ง <u>ความต้องการ/ความคาดหวัง</u> ▪ ข้อมูลถูกต้องชัดเจน ▪ ตอบกลับรวดเร็ว ▪ อำนวยความสะดวกลูกค้า	▪ การให้ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ของ สปพ. ในด้านต่าง ๆ ▪ การขอรับบริการด้านการถาม – ตอบข้อมูล / ปัญหาทั่วไป ▪ การแจ้งปัญหา / การร้องเรียน	<u>มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)</u> ▪ กรณีผู้ใช้บริการสอบถามเข้ามา ต้องดำเนินการตอบกลับอีเมลนั้นภายใน ๑ – ๓ วันทำการ โดยมีการตอบคำถามในเบื้องต้น รวมถึงจัดส่งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบชี้แจงตามขั้นตอนต่อไป ▪ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน E-mail ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน <u>การติดตามผล</u> ▪ หลังจากที่ยื่นเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมีเจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน ๓ วันทำการ (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม) หลังจากที่ได้รับข้อมูลตอบกลับแล้ว	▪ ระบบการให้บริการครอบคลุมกับความต้องการของลูกค้า ▪ ระบบนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ▪ กล่าวคำทักทายด้วยการพิมพ์โต้ตอบด้วยข้อความมาตรฐานและความสุภาพ ▪ สอบถามประเด็นข้อสงสัยของผู้ติดต่อ พร้อมรับบริการและการทวนคำถาม หรือการรับข้อมูลข้อร้องเรียน (หากเป็นการติดต่อกลับเพื่อติดตามเรื่อง ควรสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ผ่านระบบ โดยไม่ต้องทวนข้อมูลซ้ำ) ▪ ตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็น พร้อมให้ข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและครบถ้วน	<u>ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</u> ▪ ระบบจัดเก็บข้อมูลในอีเมลถึงขีดจำกัดในการบันทึกข้อมูล ▪ ระบบไม่บันทึกข้อความไว้ในกล่องขาเข้า (Inbox) ▪ การติดต่อกลับลูกค้าล่าช้ากว่ากำหนด <u>มาตรการควบคุม</u> ▪ กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อแก้ปัญหา ▪ ตรวจสอบให้ข้อมูลมีความถูกต้อง / ครบถ้วน <u>แนวทางการวัดและติดตามผล</u> ▪ พิจารณาติดตาม/ปรับปรุงข้อมูล พร้อมวางแผนการสื่อสารข้อมูล เป็นประจำทุกเดือน

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	รูปแบบการให้บริการ (Product & Service)	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	พฤติกรรมการให้บริการ (Service Guideline)	การรับมือกับปัญหาที่อาจ เกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
			- ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด ควรถูกรวบรวม ตั้งแต่ขั้นตอน การสอบถามข้อมูล ไปจนถึง ขั้นตอนการเป็นลูกค้า - ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะ / สำนวความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระยะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความ มั่นใจที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้	การสำรวจการรับรู้ช่องทาง/ ประสิทธิภาพของช่องทาง/ ความพึงพอใจ ผ่านหน่วยงาน ภายนอก
ระบบสารสนเทศองค์กร - ระบบรับสมัคร (admission.catc.or.th) - ระบบ e-learning (elearning.catc.or.th) <u>ขอบเขตการให้บริการ</u> ☒ การบริการสารสนเทศ ☒ การทำธุรกรรม/การขอรับบริการ ☒ การให้ข้อมูลป้อนกลับ <u>การตอบสนองต่อลูกค้า</u> ลูกค้าในปัจจุบัน/ลูกค้าในอดีต/ ลูกค้าในอนาคต/ลูกค้าคู่แข่ง <u>ความต้องการ/ความคาดหวัง</u> - ข้อมูลถูกต้องชัดเจน - ตอบกลับรวดเร็ว - อำนวยความสะดวกลูกค้า	- การให้ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ของ สบพ. ในด้านต่าง ๆ - การให้ข้อมูลหลักสูตรที่ สบพ. เปิดสอนทุกระดับ ทั้งระดับปริญญา และ ปวช. / ปวส. - บริการข้อมูล/คู่มือ ระเบียบการรับสมัคร เพื่อศึกษาต่อที่ สบพ.	<u>มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)</u> - ระบบสามารถแสดงข้อมูลของสมาชิกได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วน - ข้อมูลที่ปรากฏในระบบ ต้องมีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน <u>การติดตามผล</u> - หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมี เจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน ๓ วัน ทำการ (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความ เหมาะสม) หลังจากที่ได้รับข้อมูลตอบกลับแล้ว	- ระบบสามารถให้บริการได้ง่าย และสะดวกต่อการใช้งาน (User Friendly) และมีการนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้ในการให้บริการ - ระบบการให้บริการครอบคลุม กับความต้องการของลูกค้า - ระบบนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน - มีระบบการแก้ไขปัญหา กรณี สิ้นสุดผ่าน - กรณีมีการปรับปรุงระบบ ควรแจ้งล่วงหน้าแก่ผู้ใช้บริการ - ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด ควรจะถูกรวบรวม ตั้งแต่ขั้นตอนการ สอบถามข้อมูล ไปจนถึงขั้นตอน การเป็นลูกค้า	<u>ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น</u> - ระบบไม่พร้อมใช้งาน / ระบบไม่เสถียร - ระบบมีการปรับปรุง ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ <u>มาตรการควบคุม</u> - กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อ แก้ปัญหา - ตรวจสอบระบบให้มี ความพร้อมในการให้บริการ <u>แนวทางการวัดและติดตามผล</u> - พิจารณาติดตาม / ปรับปรุง ระบบเป็นประจำทุกเดือน - การสำรวจการรับรู้ช่องทาง / ประสิทธิภาพของช่องทาง / ความพึงพอใจ ผ่านหน่วยงาน ภายนอก

จุดสัมผัสบริการ (Touch Points)	รูปแบบการให้บริการ (Product & Service)	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)	พฤติกรรมบริการ (Service Guideline)	การรับมือกับปัญหาที่อาจ เกิดขึ้น (Service Recovery Plan)
Physical Touch Points				
โทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๒๗๒ ๕๗๔๑ ขอบเขตการให้บริการ ☒ การบริการสารสนเทศ ☒ การทำธุรกรรม/การขอรับบริการ ☒ การให้ข้อมูลป้อนกลับ การตอบสนองต่อลูกค้า ลูกค้าปัจจุบัน/อดีตลูกค้า/ลูกค้าคู่แข่ง/ ลูกค้าในอนาคต (แต่ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน) ความต้องการ/ความคาดหวัง - ข้อมูลถูกต้องชัดเจน - ตอบกลับรวดเร็ว - อำนวยความสะดวกลูกค้า	- การขอรับบริการด้าน การถาม – ตอบข้อมูล / ปัญหาทั่วไป - การแจ้งปัญหา / การร้องเรียน	มาตรฐานการให้บริการ (Service Standard) - ให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ไม่เกิน ๕ – ๑๐ นาที (อาจเปลี่ยนแปลงได้ ตามความเหมาะสม) - กรณีผู้ใช้บริการร้องเรียนหรือเสนอแนะ ต้อง แจ้งกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๑ – ๓ วันทำการ นับถัดจากวันที่บันทึกข้อมูลทางระบบ แต่ หากเป็นเรื่องร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะที่มี ความซับซ้อน ต้องใช้เวลาตรวจสอบ ให้ ดำเนินการแจ้งกลับผู้ร้องในเบื้องต้น ภายใน ๓ – ๕ วันทำการ (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตาม ความเหมาะสม) การติดตามผล - หลังจากที่ส่งเรื่องต่อไปฝ่ายอื่น ควรมี เจ้าหน้าที่ติดตามผลกับลูกค้าภายใน ๓ วัน ทำการ (อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามความ เหมาะสม) หลังจากที่ได้รับข้อมูลตอบกลับแล้ว	- กล่าวคำทักทายด้วยข้อความ มาตรฐานและด้วยความสุภาพ - สอบถามประเด็นข้อสงสัยของ ผู้ติดต่อ พร้อมรับบริการและ การทวนคำถาม หรือการรับข้อมูล ข้อร้องเรียน (หากเป็นการติดต่อ กลับเพื่อติดตามเรื่อง ควรสามารถ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นได้ผ่าน ระบบ โดยไม่ต้องทวนข้อมูลซ้ำ) - ตอบข้อซักถามที่ตรงประเด็น พร้อมให้ข้อมูลในประเด็นที่ เกี่ยวข้องอย่างถูกต้องและ ครบถ้วน - ข้อมูลของลูกค้าทั้งหมด ควรถูก รวบรวม ตั้งแต่ขั้นตอนการ สอบถามข้อมูล ไปจนถึงขั้นตอน การเป็นลูกค้า - ดำเนินการให้ข้อเสนอแนะ / สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระยะเพื่อให้ลูกค้าเกิดความ มั่นใจที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้	ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น - การติดต่อกลับลูกค้าล่าช้ากว่า กำหนด มาตรการควบคุม - กำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อ แก้ปัญหา แนวทางการวัดและติดตามผล - การสำรวจการรับรู้ช่องทาง / ประสิทธิภาพของช่องทาง / ความพึงพอใจ ผ่านหน่วยงาน ภายนอก