



มาตรฐานการให้บริการ และตอบสนองต่อ ผู้ให้บริการ ช่องทางต่างๆ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิชญ์โลก
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

เลขที่ 99 หมู่ 6 ต.มะตูม อ.พรหมพิราม จ.พิษณุโลก 65150



0 5599 3038



@PhitsanulokDSD



www.dsd.go.th/Phitsanulok



มาตรฐานการให้บริการและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ
ช่องทางต่าง ๆ ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก

1. ช่องทางรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ตามมาตรการที่กำหนด
 2. บันทึกข้อมูลการรับโทรศัพท์ทุกครั้ง ตามรูปแบบที่กำหนด ประกอบด้วย
 - 2.1 ชื่อผู้ติดต่อ/วันที่/เวลา
 - 2.2 เรื่องที่ติดต่อ
 - 2.3 ผลการติดต่อ (สิ้นสุด/ส่งต่อ)
 - 2.4 ติดตามผลทุกครั้งกรณีมีการส่งต่อการให้บริการ
 - 2.5 รายงานผลการดำเนินงาน มีประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้
- *หมายเหตุ 1. อ้างอิงมาตรการที่กำหนด
2. อ้างอิงรูปแบบการบันทึกตามที่กำหนด

2. ช่องทาง Facebook

1. ตรวจสอบข้อความทุกๆ ชั่วโมง
 2. เมื่อมีผู้ใช้บริการสอบถาม/ขอหารือ/ปรึกษา/ขอข้อมูล ต้องตอบสนอง ผู้ใช้บริการภายใน 4 ชั่วโมง
 3. บันทึกข้อมูลการให้บริการทุกครั้ง ตามรูปแบบที่กำหนด ประกอบด้วย
 - 3.1 ชื่อผู้ติดต่อ/วันที่/เวลา
 - 3.2 เรื่องที่ติดต่อ
 - 3.3 ผลการติดต่อ (สิ้นสุด/ส่งต่อ)
 - 3.4 ติดตามผลทุกครั้งกรณีมีการส่งต่อการให้บริการ
 - 3.5 รายงานผลการดำเนินงาน มีประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้
- *หมายเหตุ- อ้างอิงรูปแบบการบันทึกตามที่กำหนด

3. ช่องทาง Email

1. ตรวจสอบอีเมลทุก 4 ชั่วโมง
 2. เมื่อมีผู้ใช้บริการสอบถาม/ขอหารือ/ปรึกษา/ขอข้อมูล ต้องตอบสนอง ผู้ใช้บริการภายใน 24 ชั่วโมง
 3. บันทึกข้อมูลการให้บริการทุกครั้ง ตามรูปแบบที่กำหนด ประกอบด้วย
 - 3.1 ชื่อผู้ติดต่อ/วันที่/เวลา
 - 3.2 เรื่องที่ติดต่อ
 - 3.3 ผลการติดต่อ (สิ้นสุด/ส่งต่อ)
 - 3.4 ติดตามผลทุกครั้งกรณีมีการส่งต่อการให้บริการ
 - 3.5 รายงานผลกรณี มีประเด็นปัญหาที่ไม่สามารถหาข้อยุติได้
- *หมายเหตุ- อ้างอิงรูปแบบการบันทึกตามที่กำหนด