

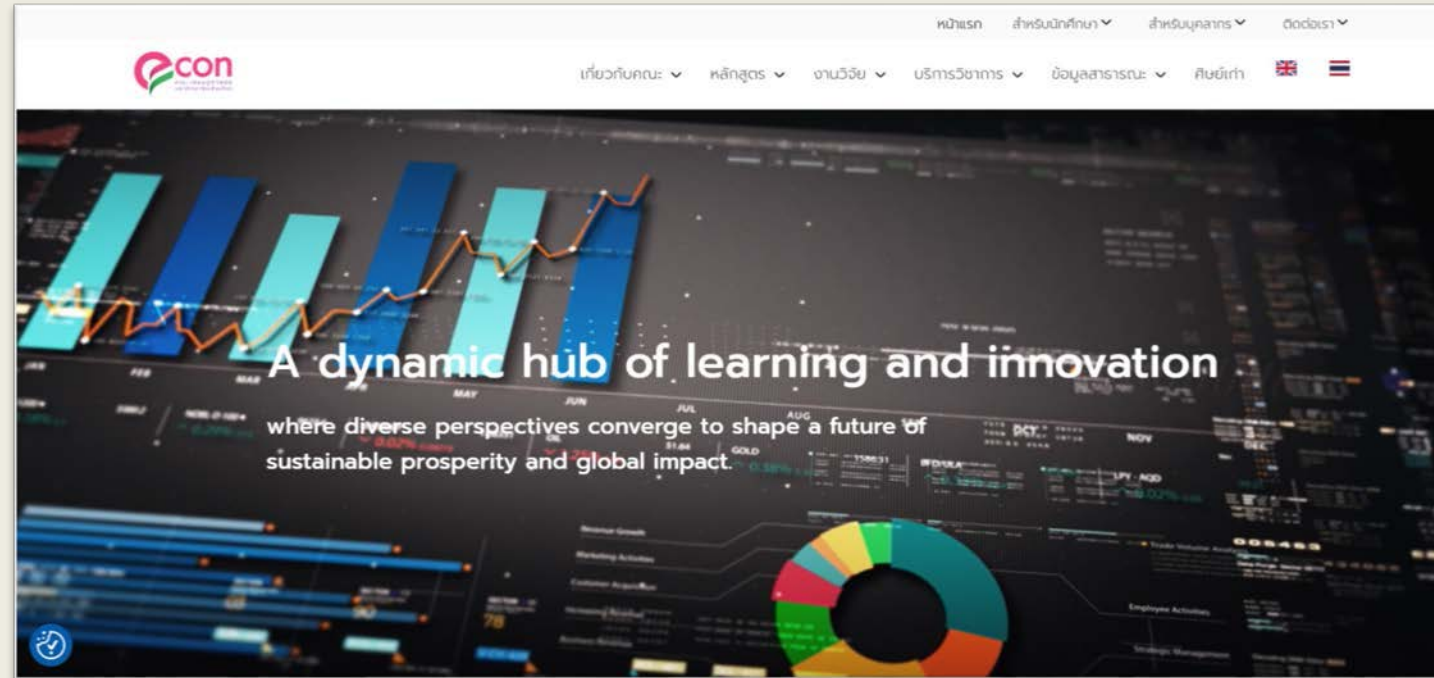
ระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) (แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ)

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

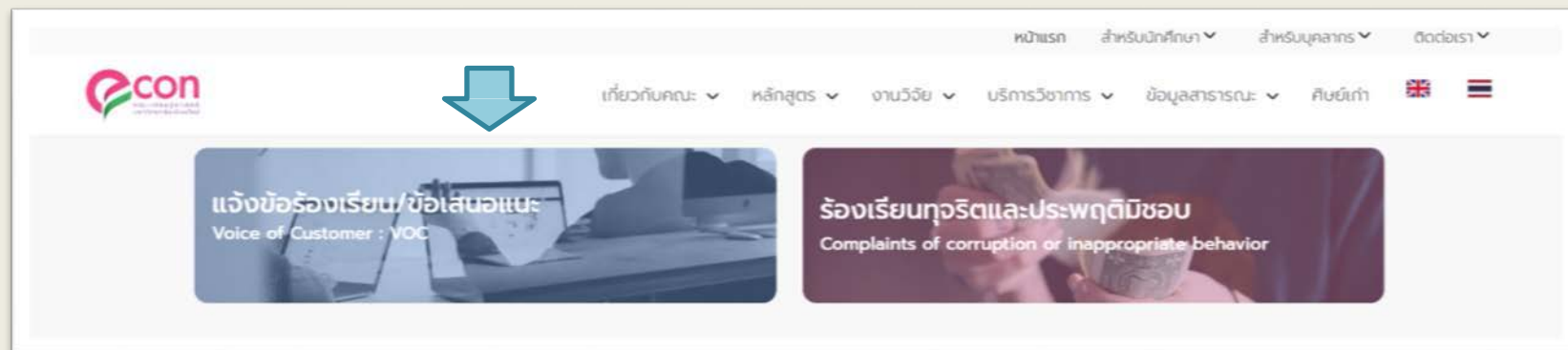


การเข้าถึง ระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) ผ่านเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์

1. เริ่มต้นที่ เข้าเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์



2. เลื่อนลงมาด้านล่างสุด คลิกเข้าไปที่แบนเนอร์: แจ้งข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ



การเข้าถึง ระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) ผ่านเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์

3. เข้าถึงระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) ของคณะเศรษฐศาสตร์

แจ้งข้อเสนอแนะ
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Information Technology Service Center, Chiang Mai University

STEP 1. ขั้นตอนการใช้งาน

STEP 2. การกรอกข้อมูลแบบอัตโนมัติ

FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ-นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบัน และถูกต้องตามกฎหมาย

4. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเป็นเรื่องที่ไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

5. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ สำนักฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6. หลังจากที่เราได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) IT Service Center จะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้า ยินยอมให้ข้อมูล เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (CMU Privacy Policy) ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2565 โดยข้าพเจ้ารับทราบว่าคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อาจต้องเปิดเผยข้อมูลของข้าพเจ้าต่อผู้เกี่ยวข้องตามความจำเป็น เช่น หน่วยงานราชการอื่น เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อร้องเรียนได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม ทั้งนี้ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นในระบบร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

สำหรับคณะเศรษฐศาสตร์ **ตามนี้ให้กดปุ่มได้ตรงนี้**

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อเสนอแนะ

Faculty of Economics, Chiang Mai University
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

STEP 1. ขั้นตอนการใช้งาน

STEP 2. การกรอกข้อมูลแบบอัตโนมัติ

FINISHED

กรุณกรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

☒ ชาย ☐ หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการ

เบอร์โทรศัพท์

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการของท่านผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน

คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

ระดับการศึกษา

ชั้นปี

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ผู้ใช้งานในระบบ



ผู้ร้องเรียน

- เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงาน อาทิ นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป
- สามารถแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า



ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L๑)

- รับเรื่องร้องเรียนที่ตนเองรับผิดชอบ
- กำหนดความเร่งด่วน
- ตอบสนองข้อร้องเรียน



ผู้ดูแลตรวจสอบข้อร้องเรียน (L๒)

- เป็นผู้รับผิดชอบระดับที่สูงขึ้น เช่น หัวหน้าฝ่าย
- ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L๑ ไม่บันทึกในระยะเวลาที่กำหนด
- ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L๑ ตอบสนองลูกค้าเรียบร้อยแล้ว และเข้ามาบันทึกความคิดเห็น



ผู้บริหาร (L๓)

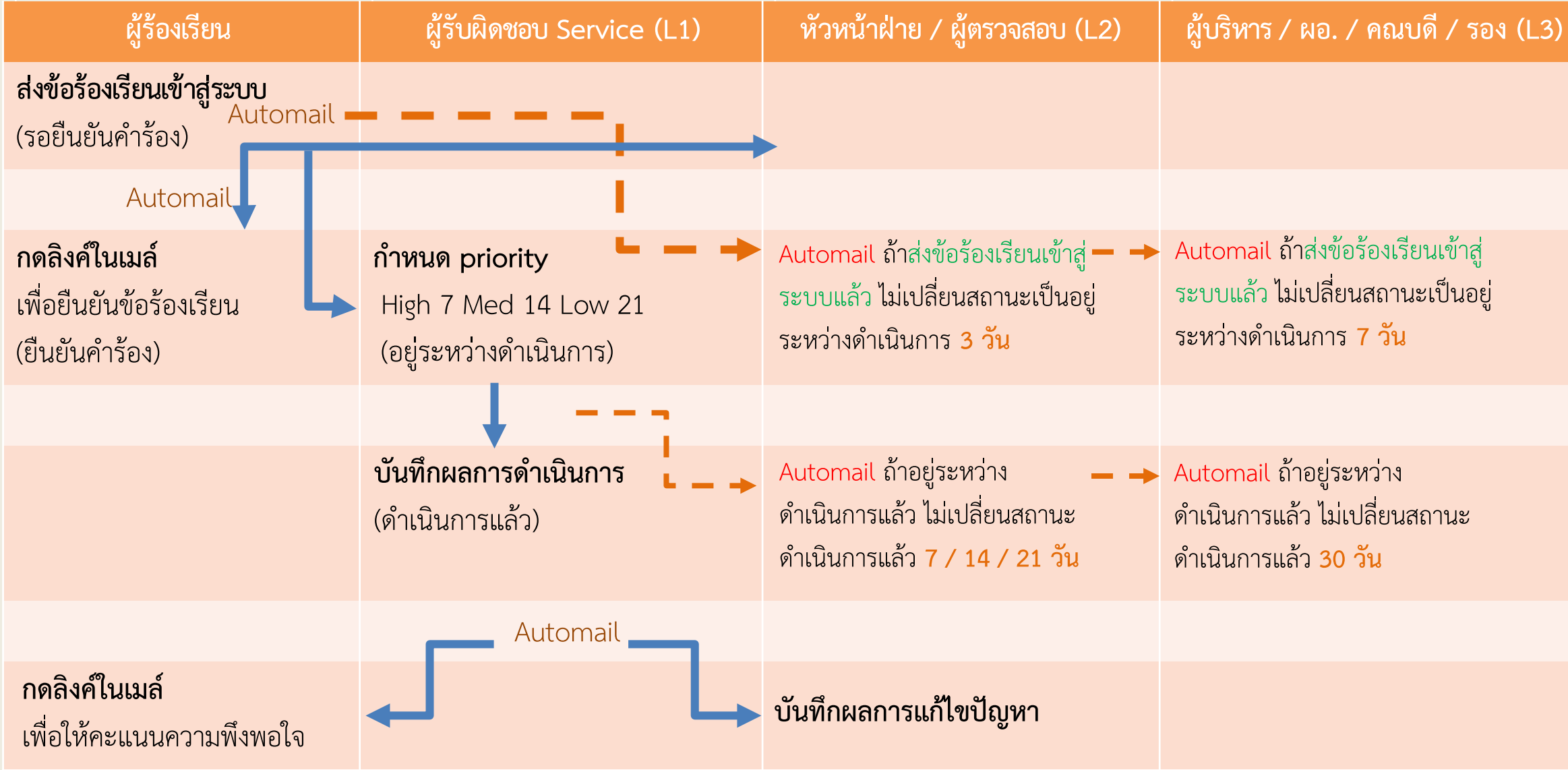
- เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
- ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L๑ ไม่บันทึกในระยะเวลาที่กำหนด
- เรียกดูรายงานสารสนเทศต่างๆ เพื่อไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการปรับปรุงการบริการ



ผู้ดูแลระบบ

- สามารถ config ค่าเบื้องต้นต่างๆ ในระบบได้ เช่น ผู้ใช้งาน หมวดหมู่บริการ จำนวนวันในการแจ้งเตือน เป็นต้น

การทำงานของระบบ



ข้อตกลงการใช้ระบบ

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
4. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ดีที่สุดต่อไป
6. หลังจากทีระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ความเร่งด่วน

ระดับความเร่งด่วน: **ปกติ** ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน

เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน

และ **เร่งด่วนที่สุด** ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

หมายเหตุ: นับรวมวันหยุดทำการ

เพิ่ม/แก้ไข ความเร่งด่วน

หน่วยงาน

คณะเศรษฐศาสตร์

จำนวน 4 รายการ

ลำดับ	ระดับความเร่งด่วน	จำนวนวัน	คำหมาย/คำอธิบายระดับความเร่งด่วน	
1	ไม่ระบุ	0	ยังไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน	แก้ไขข้อมูล
2	ปกติ	21	ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน	แก้ไขข้อมูล
3	เร่งด่วน	14	เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน	แก้ไขข้อมูล
4	เร่งด่วนที่สุด	7	เร่งด่วนที่สุด ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน	แก้ไขข้อมูล

การประชาสัมพันธ์ระบบ VOC

1. หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแบนเนอร์การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะผ่านทางเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์
2. หน่วยประชาสัมพันธ์พิมพ์ QR-Code และติดตั้งยังสถานที่ที่กำหนดไว้

อาคาร ๑	อาคาร ๒	อาคาร ๓
โถง G๑	หน้าลิฟต์	หน้าห้องสมุดคณะฯ
หน้าห้องพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	โถง F๑	ห้อง Clean air zone
หน้าห้องสำนักงานคณะฯ	บริเวณหน้าห้องพักนักศึกษา ชั้น G๑	ห้องประชุมชั้น ๒ (ECB๓๒๐๓)
หน้าห้องงานบริการการศึกษาฯ		หน้าลิฟต์
บอร์ดประชาสัมพันธ์ทางขึ้นชั้น ๒		