



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน

หน่วยบริหารงานบุคคล งานบริหารทั่วไป คณะเศรษฐศาสตร์ โทร. ๔๒๒๐๘

ที่

อว ๘๓๙๓(๑๖)๑.๒.๑/-

วันที่

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง

รายงานข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากระบบ Voice of Customer (VOC)

เรียน

คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์

ตามที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้จัดทำ “ระบบฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer หรือ VOC)” สำหรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดีและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น ตลอดจนเพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทั้งนี้ ได้มีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบและเป็นไปด้วยความเหมาะสม โดยกำหนดช่องทางการเสนอแนะและร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ นั้น

หน่วยบริหารงานบุคคล จึงขอรายงานข้อมูลข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจาก “ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer หรือ VOC)” ตามรายละเอียดดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หรือสั่งการตามความเหมาะสม

(นางสาวปวีตรา กบิลพัตร)

นักจัดการงานทั่วไป

๒๑ มี.ค. ๖๖

(นายถาวรโรจน์ ทองคำ)

หัวหน้างานบริหารทั่วไป

๒๑ มี.ค. ๖๖

(นางสร้อยพันธ์ ตั้งไพศาลสัมพันธ์)

เลขานุการคณะฯ

๒๑ มี.ค. ๖๖

เรียน คณบดี

เพื่อโปรดพิจารณา

(ผศ.ดร.ชัยวัฒน์ นิมานุสรณ์กุล)

รองคณบดี

๒๒ มี.ค. ๖๖

ข้อสั่งการ

ทราบ

(ผศ.ดร.ไพรัช กาญจนการุณ)

คณบดี

๒๓ มี.ค. ๖๖



รายงาน "ระบบรับฟังเสียงลูกค้า 2566" Voice of Customer

ระบบ Voice of Customer หรือ VOC เป็นช่องทางที่จัดทำเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ข้อความที่ใช้เป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย กรณีการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง อาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ จะสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ดีที่สุดในหลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (e-mail) ไว้ ระบบจะติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง



1 ตุลาคม 2565 - 31 มีนาคม 2566

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer : VOC)

รายการ	จำนวน
1. บักร้องเรียน	ไม่มีข้อร้องเรียน
2. ข้อเสนอแนะ	ไม่มีข้อร้องเรียน
3. ติดต่อสอบถาม	ไม่มีข้อร้องเรียน
4. ชมเชย	ไม่มีข้อร้องเรียน
5. แจ้งเบาะแสทุจริต	ไม่มีข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566





แยกตามหมวดหมู่

รายการ	จำนวน
1. วินัยและความประพฤติ	ไม่มีข้อร้องเรียน
2. การเรียนการสอนระดับปริญญาตรี	ไม่มีข้อร้องเรียน
3. การเรียนการสอนระดับปริญญาโท	ไม่มีข้อร้องเรียน
4. การเรียนการสอนระดับปริญญาเอก	ไม่มีข้อร้องเรียน
5. อาคารสถานที่และยานพาหนะ	ไม่มีข้อร้องเรียน
6. กิจกรรมนักศึกษา	ไม่มีข้อร้องเรียน
7. ห้องสมุด	ไม่มีข้อร้องเรียน
8. วิจัยและบริการวิชาการแก่สังคม	ไม่มีข้อร้องเรียน
9. กิจกรรมต่างประเทศ	ไม่มีข้อร้องเรียน
10. เทคโนโลยีสารสนเทศ/สารสนเทศ/คอมพิวเตอร์	ไม่มีข้อร้องเรียน
11. การให้บริการ/การบริหารจัดการ	ไม่มีข้อร้องเรียน
12. การเงิน การจัดซื้อจัดจ้าง และพัสดุ	ไม่มีข้อร้องเรียน
13. อื่น ๆ	ไม่มีข้อร้องเรียน

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2566

