

คู่มือการจัดการระบบรับฟังเสียงลูกค้า

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

VOICE OF CUSTOMER : VOC

VOICE OF CUSTOMER หรือ VOC

เป็นช่องทางหนึ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร นักศึกษาเก่า และบุคคลทั่วไป

โดยรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำร้องต่าง ๆ จาก ผู้รับบริการของคณะฯ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ มาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น



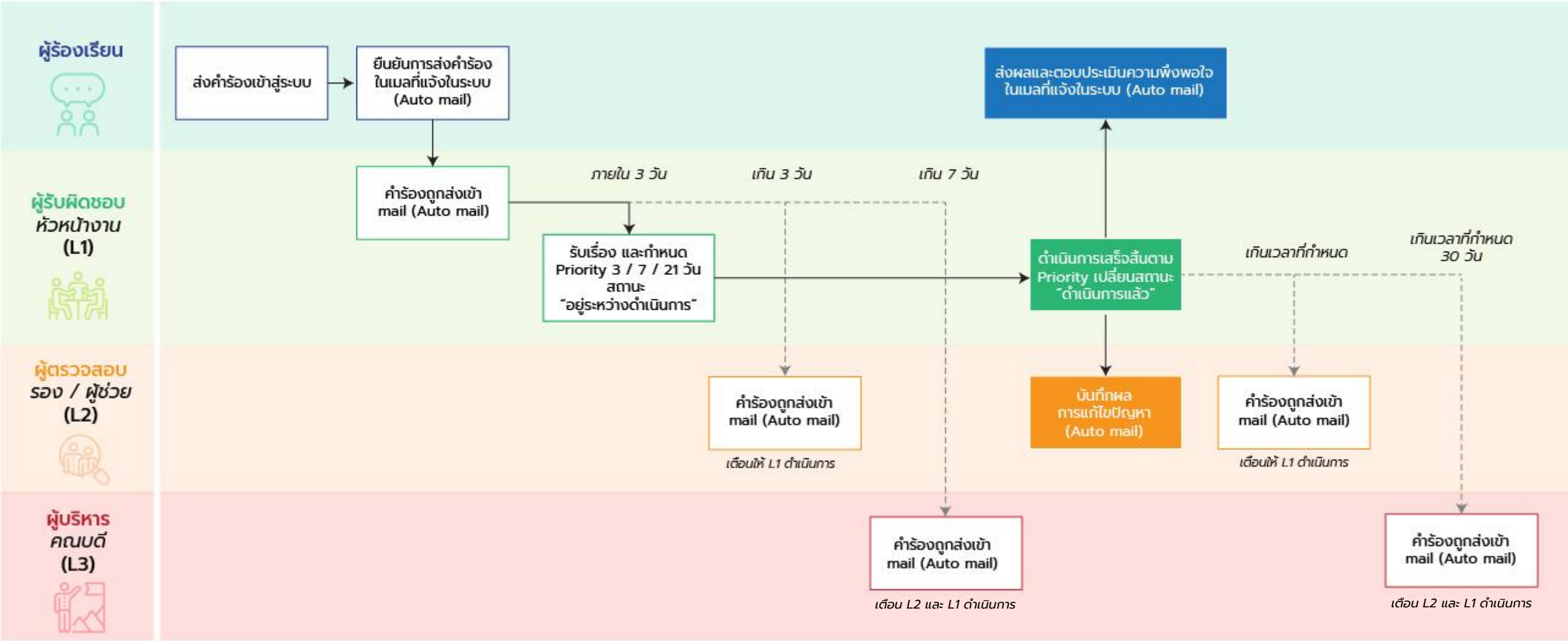
หลักการและเหตุผล

- เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (พอใจ 😊 / ไม่พอใจอะไร 😞)
- ต้องการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้ผู้รับบริการบอกต่อ หรือกล่าวถึงในทางที่ดี
- นำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- จัดเก็บให้เป็นฐานข้อมูลที่สามารถเรียกดูเพื่อใช้ตอบสนองปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างทันต่อวงที่
- ใช้ข้อมูลป้อนกลับในการวางแผน ปรับปรุงระบบงาน และรักษามาตรฐานของการบริการได้อย่างยั่งยืน

ผู้ใช้งานในระบบ

	ผู้ยื่นคำร้อง : ผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป สามารถแจ้งคำร้อง/ข้อเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามผลผ่าน email ที่ให้ไว้ โดยการกรอกข้อมูลพื้นฐานสำคัญเบื้องต้น เพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาลงมือได้รวดเร็ว
	ผู้รับผิดชอบคำร้อง (L1) - รับเรื่องคำร้องที่ตนเองรับผิดชอบผ่าน email เมื่อผู้ยื่นคำร้องกดยืนยันการส่งคำร้อง - กำหนดความเร่งด่วนตามคำร้อง คือ เร่งด่วนที่สุด (7 วัน) เร่งด่วน (14 วัน) ปกติ (21 วัน) - ตอบสนองข้อคำร้อง
	ผู้ดูแลตรวจสอบคำร้อง (L2) - ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่ตอบคำร้องภายใน 3 วัน - ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่เปลี่ยนสถานะคำร้องเมื่อครบกำหนดเวลา - ได้รับ email เมื่อ L1 ตอบสนองผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว และเข้ามามันก็เกิดความเห็น
	ผู้บริหาร (L3) - ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่ตอบคำร้องภายใน 7 วัน - ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่เปลี่ยนสถานะคำร้องหลังรับคำร้องเกิน 30 วัน - เรียกดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการปรับปรุงการบริการ
	ผู้ดูแลระบบ สามารถ config ค่าเบื้องต้นต่าง ๆ ในระบบได้ เช่น ผู้ใช้งาน หมวดหมู่บริการ จำนวนวันในการแจ้งเตือน เป็นต้น

การทำงานของระบบ VOC





ผู้ยื่นคำร้อง ผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

- 1 www.cmubs.cmu.ac.th เลือกเมนู **VOC** แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- 2 เลือก **CLICK** เพื่อกดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต
- 3 เข้า email เพื่อยืนยันการส่งคำร้อง
- 4 เมื่อข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม/ผลการแจ้งเบาะแสทุจริตเสร็จเรียบร้อย ระบบจะส่งผลการดำเนินการมาที่ email และให้ผู้ยื่นคำร้องประเมินความพึงพอใจ



ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1) หัวหน้างาน

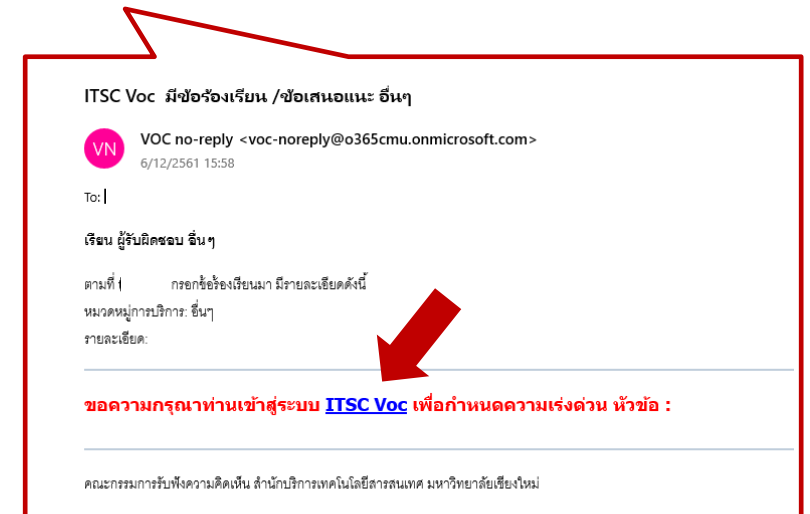
1 เมื่อได้รับ email หัวข้อ "ITSC Voc มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ" ให้เข้าระบบ ITSC VOC ผ่าน link

2 login ด้วย CMU IT Account

3 กำหนดความเร่งด่วนตามคำร้อง สถานะคำร้องเปลี่ยนเป็น กำลังดำเนินการ

ระดับความเร่งด่วน	จำนวนวัน	คำหมาย/คำอธิบายระดับความเร่งด่วน
ไม่ระบุ	0	ยังไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน
ปกติ	21	ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน
เร่งด่วน	14	เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน
เร่งด่วนที่สุด	7	เร่งด่วนที่สุด ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

4 ดำเนินการตามคำร้อง เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วเปลี่ยนสถานะเป็น ดำเนินการแล้ว





ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2) รองคนบดี ผู้ช่วยคนบดี

กรณี L1 ตอบคำร้อง

เมื่อ L1 ตอบสนองผู้ยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว
L2 จะได้รับ email ที่มี link เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อการแก้ปัญหา
โดยเข้าสู่ระบบด้วย CMU IT Account

ITSC Voc (Priority: ปกติ) ขอความกรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ



VOC no-reply <voc-noreply@o365cmu.onmicrosoft.com>
6/12/2561 15:59

To:

เรียน ผู้ดูแลและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ตามที่คุณ กรอกข้อร้องเรียนมา มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่การบริการ:อื่นๆ

รายละเอียด:

ทางหน่วยงานได้มีการตอบสนองข้อร้องเรียนดังนี้:

วันที่ตอบสนอง: 06 ธันวาคม 2561 15:59:47

ขอความกรุณาท่านเข้าสู่ระบบ [ITSC Voc](#) เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการแก้ปัญหาดังกล่าว

กรณี L1 ไม่ตอบคำร้อง

- 1 เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ในระบบ ITSC VOC ที่ L1 **ยังไม่ได้รับการตอบสนอง** เกิน 3 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ หรือ เกินระยะเวลาดำเนินการที่ L1 กำหนด
- 2 แจ้งเตือน L1 ให้ดำเนินการ

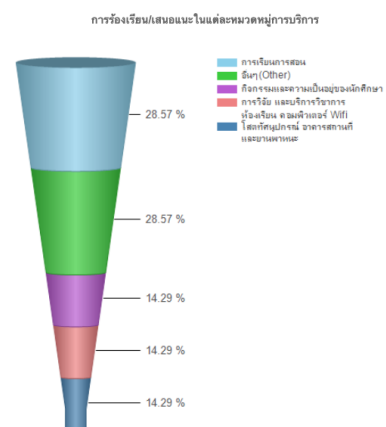


ผู้บริหาร (L3) คนบดี

กรณี L1 และ L2 ตอบคำร้อง เรียงดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการจัดการปรับปรุงบริการ (Dashboard)

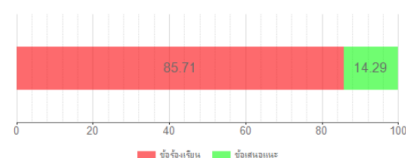
VOICE OF CUSTOMER

Dashboard

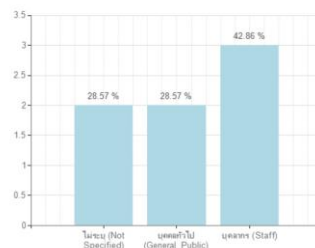


ความเร่งด่วน				
ลำดับ	ความเร่งด่วน	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยการตอบสนอง
1	ปกติ (21 วัน)	4	57.14%	12.25 วัน
2	เร่งด่วนที่สุด (7 วัน)	3	42.86%	2.33 วัน
		7	100.00%	8 วัน

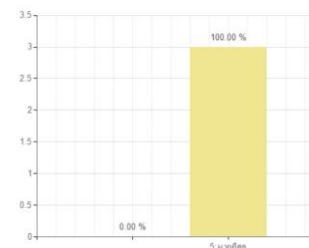
สัดส่วนข้อร้องเรียนต่อข้อเสนอแนะ



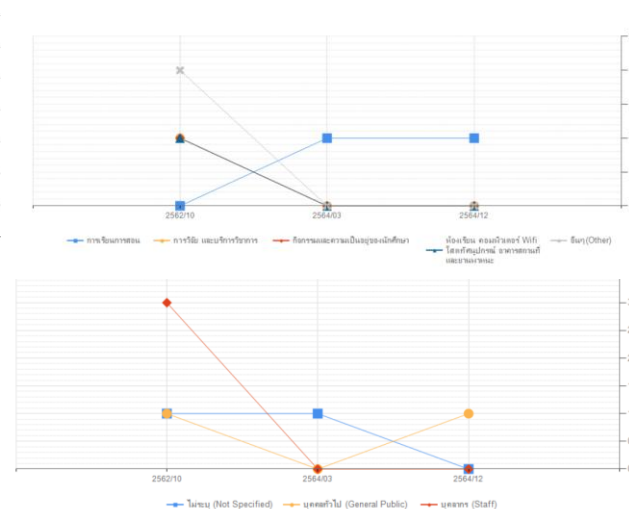
ความถี่ของการร้องเรียนจำนวนตามประเภทข้อร้องเรียน



ความพึงพอใจของการใช้บริการ



ความถี่ของการร้องเรียนจำนวนตามหมวดหมู่การบริการ



กรณี L1 และ L2 ไม่ตอบคำร้อง

- เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ ในระบบ ITSC VOC ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (7 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ) หรือ เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกินระยะเวลาที่ L1 กำหนด (30 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ)
- แจ้งเตือน "ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2)" และ "ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1)" ดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ และผู้บริหาร สามารถค้นหาและจัดการข้อร้องเรียนได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด ในกรณีผู้ร้องเรียนเลือกหมวดหมู่ผิดเจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิ์สามารถแก้ไขหมวดหมู่ที่ร้องเรียนให้ถูกต้องได้ แต่ไม่สามารถลบคำร้องออกจากระบบ



Chiang Mai University Business School

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Logout

Dashboard

กำหนดผู้รับผิดชอบหมวดหมู่

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

รายงาน

กำหนดค่า

🔔

ยินดีต้อนรับคุณ:

จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

กรองคำค้นหา

🔍

หน่วยงาน

คณะบริหารธุรกิจ

หมวดหมู่

----- ทั้งหมด -----

สถานะ

----- ทั้งหมด -----

ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย

----- ทั้งหมด -----

ประเภท

----- ทั้งหมด -----

วันที่เริ่มต้น

01/01/2561

📅

วันที่สิ้นสุด

31/12/2565

📅

ความเร่งด่วน: ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน, เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน และ เร่งด่วนที่สุด ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

จำนวน 8 รายการ

ลำดับ	วันที่ยื่นเรื่อง	วันที่ยืนยันเรื่อง	วันที่ตอบสนอง	หมวดหมู่	ข้อร้องเรียน/เสนอแนะ	รายละเอียด	ความเร่งด่วน	การตอบสนองจากเจ้าหน้าที่	เวลาตอบสนอง	ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายต่อการแก้ปัญหา	ส่งเมลล์แจ้งเตือน	สถานะ
1	15 ธันวาคม 2564 11:29:27	19 มกราคม 2565 03:58:39	19 ธันวาคม 2564 07:49:42	การเรียนการสอน	ปีการศึกษา 2565 ทางคณะฯ ไม่เปิดหลักสูตร ป.โท บัณฑิต หรือไม่ว่าอย่างใดครับ	รายละเอียด	เร่งด่วนที่สุด 7 วัน	ตอบสนองแล้ว	5 วัน	แก้ไขแล้ว	📧	ดำเนินการแล้ว
2	01 มีนาคม 2564 16:06:43		08 มีนาคม 2564 10:25:15	การเรียนการสอน	ด	รายละเอียด	ปกติ 21 วัน	ตอบสนองแล้ว	8 วัน	แก้ไขแล้ว	📧	ดำเนินการแล้ว



<https://cmu.to/cmubs-voc>



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University Business School

STEP 1. ชี้นอนำในการใช้งาน

STEP 2. กรอกรายละเอียดเรื่อง/ข้อเสนอแนะ

FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของคณะบริหารธุรกิจ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามกติกาสถาบัน และถูกต้องตามกฎหมาย
4. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
6. หลังจากที่ได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดต่อตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต

STAFF LOGIN

Chiang Mai University Business School

239 ถ.ห้วยแก้ว ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

Phone.053-942105 Fax.053-892201

cmubs@cmu.ac.th

หน้าจอรระบบ

- เลือก STAFF LOGIN
- Login ด้วย CMU Account