Chiang Mai University Business School

คู่มือการจัดการระบบรับฟังเสียงลูกค้า
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

VOICE OF CUSTOMER : VOC

งานบริหารทั่วไป update 30-03-2567

VOICE OF CUSTOMER

หรือ

VOC

เป็นช่องทางหนึ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร นักศึกษาเก่า และบุคคลทั่วไป

โดยรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำร้องต่าง ๆ จากผู้รับบริการของคณะฯ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

หลักการและเหตุผล

- เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (พอใจ ☺ / ไม่พอใจอะไร ☹)
- ต้องการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้ผู้รับบริการบอกต่อ หรือกล่าวถึงในทางที่ดี
- นำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- จัดเก็บให้เป็นฐานข้อมูลที่สามารถเรียกดูเพื่อใช้ตอบสนองปัญหาของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที
- ใช้ข้อมูลป้อนกลับในการวางแผน ปรับปรุงระบบงาน และรักษามาตรฐานของการบริการได้อย่างยั่งยืน

ผู้ใช้งานในระบบ

ผู้ยื่นคำร้อง : ผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

สามารถแจ้งคำร้อง/ข้อเสนอแนะ ผ่านเว็บไซต์ระบบรับฟังเสียงของลูกค้า และติดตามผลผ่าน email ที่ให้ไว้ โดยกรอกข้อมูลพื้นฐานสำคัญเบื้องต้น เพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

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 และเข้ามาบันทึกความคิดเห็น

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

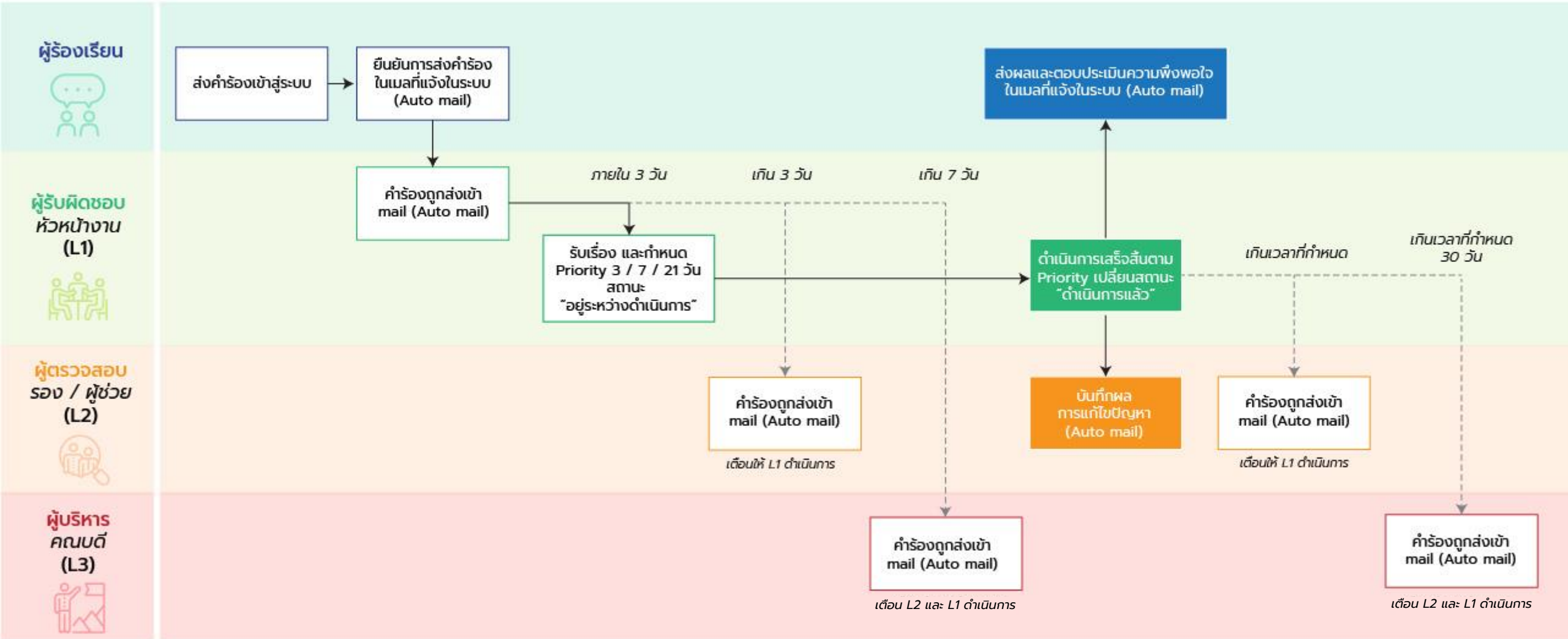
ผู้รับผิดชอบและผู้ตรวจสอบหมวดหมู่

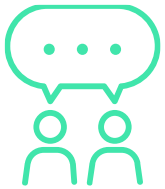
กำหนดผู้รับผิดชอบหมวดหมู่

ชื่อหน่วยงาน: คณะบริหารธุรกิจ

ลำดับ	หมวดหมู่	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ตรวจสอบ
1.	การเรียนการสอน	นางนิตยา ธนัญชัย	ผศ.ดร.พิชญลักษณ์ พิชญกุล
2.	กิจกรรมและความเป็นอยู่ของนักศึกษา	นายกรชิต พิชัย	ผศ.ดร.วิสุทธร จิตอารี
3.	การวิจัย และบริการวิชาการ	นางสาวอัญชลี วิเลิศศักดิ์	รศ.ดร.นฤมล กิมภากรณ์
4.	การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	นางสาวศุภลักษณ์ วันปิ่น	รศ.ดร.อดิศักดิ์ ธีรานุพัฒนา
5.	ห้องเรียน คอมพิวเตอร์ Wifi โสตทัศนูปกรณ์ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ	นางสาวฐิติรัตน์ วีระพันธ์	ผศ.ดร.วิสุทธร จิตอารี
6.	อื่นๆ(Other)	นางสาวฐิติรัตน์ วีระพันธ์	ผศ.ดร.เอื้อบุญ เอกะสิงห์
7.	การเงิน และพัสดุ	นางสาวจันทิรา ยาวุฒิ	ผศ.ดร.เอื้อบุญ เอกะสิงห์
8.	การให้บริการของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.	นางสาวฐิติรัตน์ วีระพันธ์	ผศ.ดร.สายนที เฉินบำรุง
9.	ร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.	ผศ.ดร.เอื้อบุญ เอกะสิงห์	ผศ.ดร.เอื้อบุญ เอกะสิงห์
10.	การทุจริตและความประพฤติมิชอบ	ผศ.ดร.เอื้อบุญ เอกะสิงห์	ผศ.ดร.เอื้อบุญ เอกะสิงห์

การทำงานของระบบ VOC



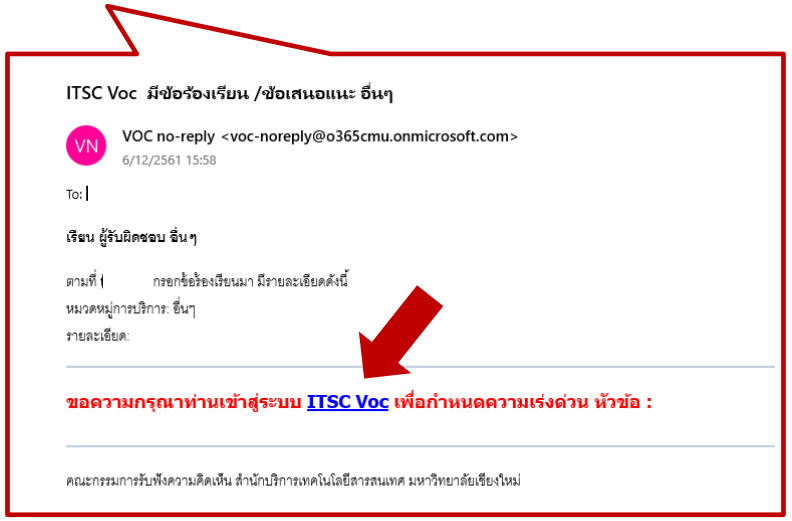


ผู้ยื่นคำร้อง ผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น นักศึกษา บุคลากร ศิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

1. www.cmubs.cmu.ac.th เลือกเมนู VOC แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
2. เลือก CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต
3. เข้า email เพื่อกดยืนยันการส่งคำร้อง
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

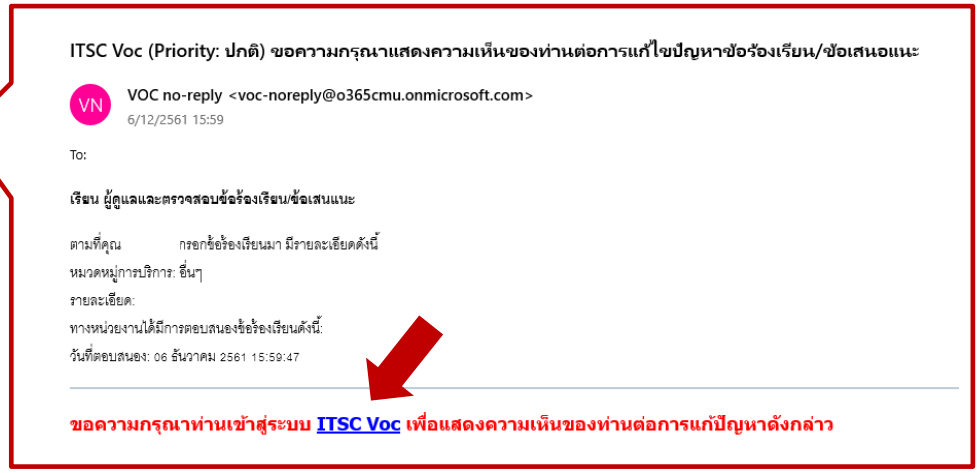
ระดับความเร่งด่วน	จำนวนวัน	คำหมาย/คำอธิบายระดับความเร่งด่วน
ไม่ระบุ	0	ยังไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน
ปกติ	21	ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน
เร่งด่วน	14	เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน
เร่งด่วนที่สุด	7	เร่งด่วนที่สุด ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

4. ดำเนินการตามคำร้อง เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วเปลี่ยนสถานะเป็น ดำเนินการแล้ว

ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2) รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี

กรณี L1 ตอบคำร้อง

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

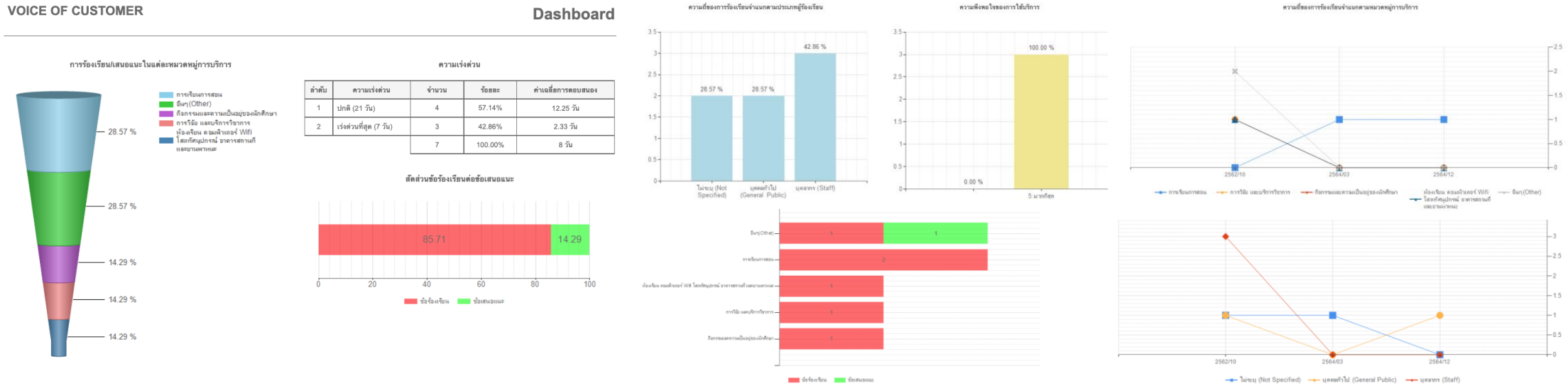


กรณี L1 ไม่ตอบคำร้อง

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) คณบดี

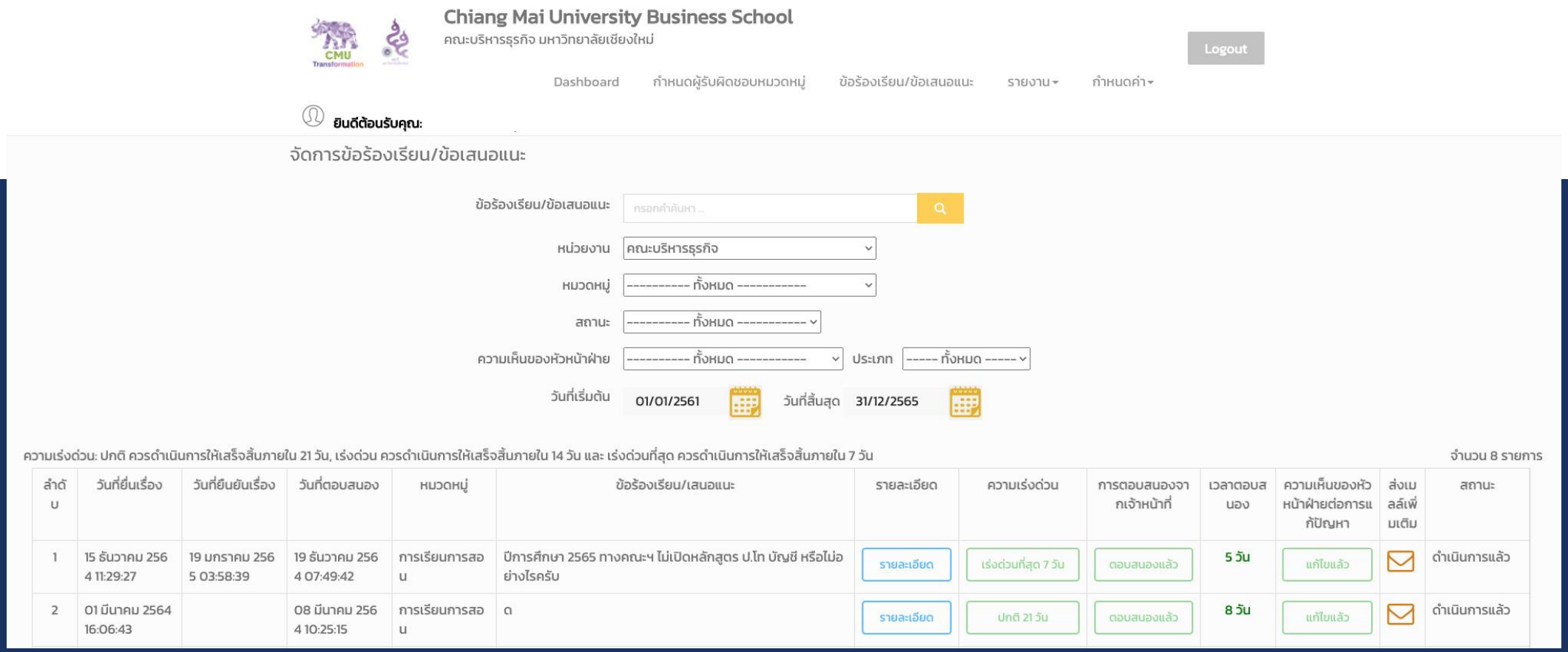
กรณี L1 และ L2 ตอบคำร้อง เรียกดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการจัดการปรับปรุงบริการ (Dashboard)



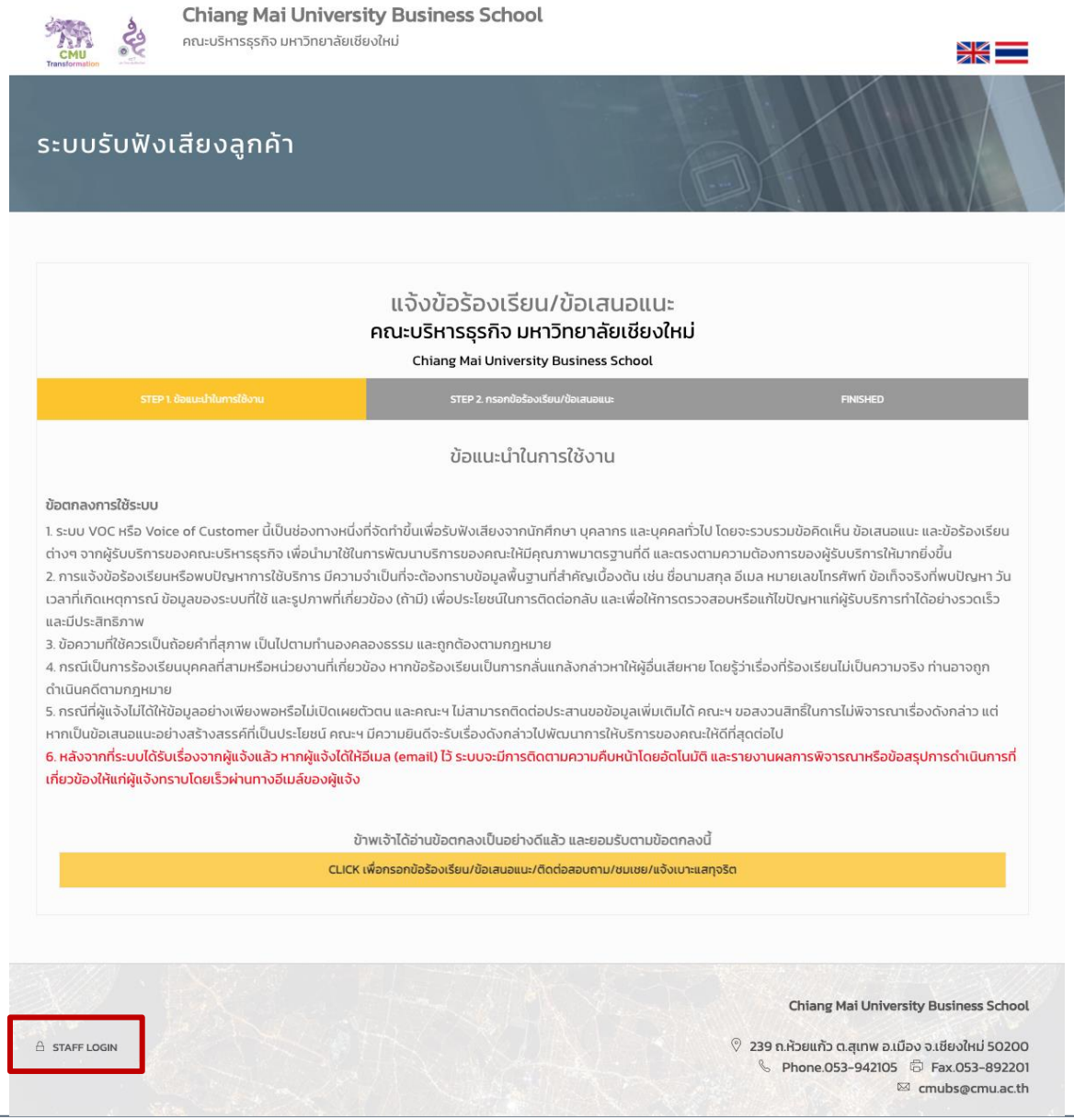
กรณี L1 และ L2 ไม่ตอบคำร้อง

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

ผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ และผู้บริหาร สามารถค้นหาและจัดการข้อร้องเรียนได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด ในกรณีผู้ร้องเรียนเลือกหมวดหมู่ผิดเจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิ์สามารถแก้ไขหมวดหมู่ที่ร้องเรียนให้ถูกต้องได้ แต่ไม่สามารถลบคำร้องออกจากระบบ



https://cmu.to/cmubs-voc



หน้าจอระบบ

- เลือก STAFF LOGIN
- Login ด้วย CMU Account

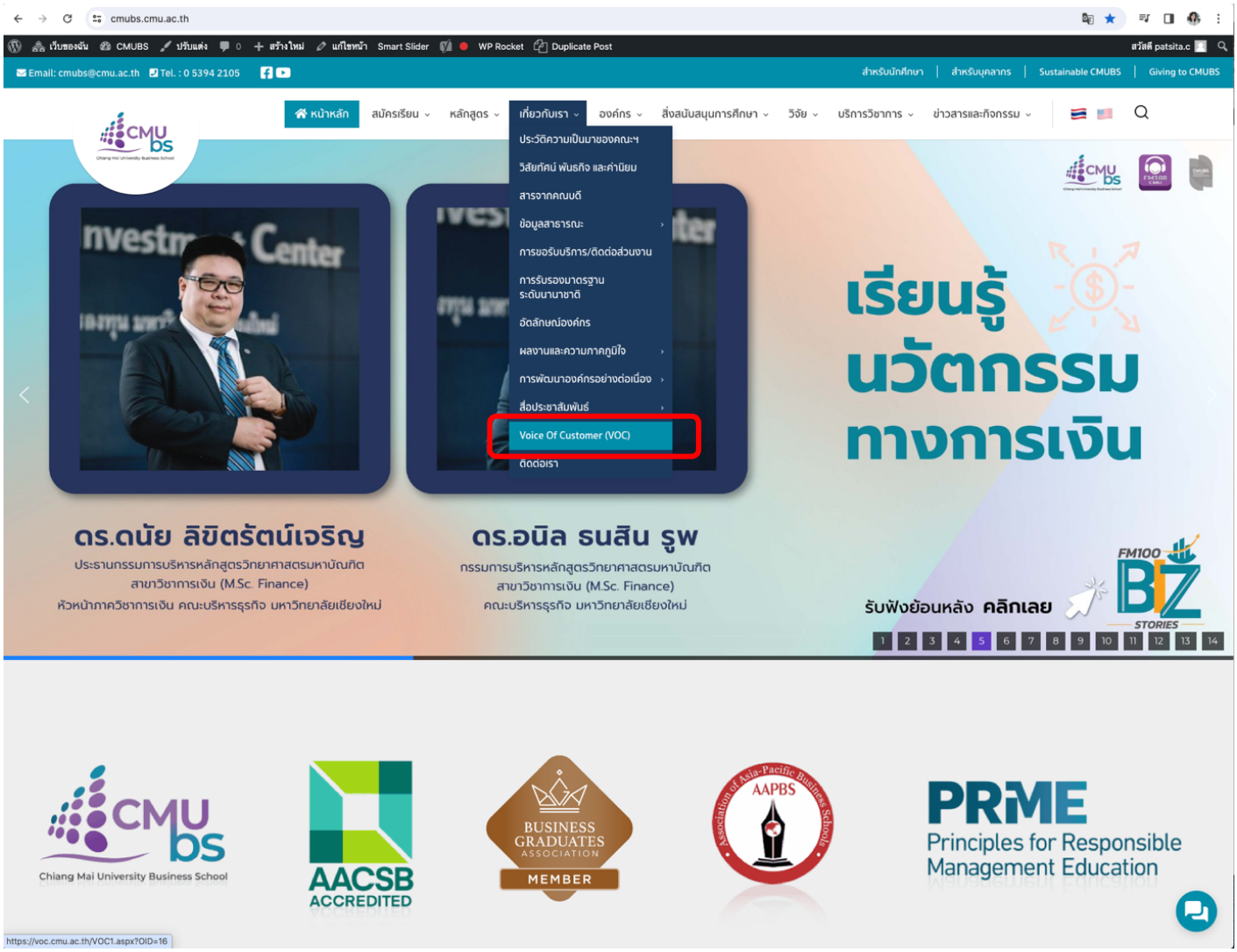
ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สามารถเข้าจากเว็บไซต์หลักของคณะฯ https://www.cmubs.cmu.ac.th

⇒ เมนู “เกี่ยวกับเรา” >> “Voice of Customer (VOC)”

https://voc.cmu.ac.th/VOC1.aspx?OID=16



แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University Business School

STEP 1. ข้อแนะนำในการใช้งาน | STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ | FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่จัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของคณะบริหารธุรกิจ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
4. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
5. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะให้ดีที่สุดต่อไป
6. หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมล์ของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน

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

© 2017 Information Technology Service Center, All Rights Reserved.

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University Business School

STEP 1. ข้อแนะนำในการใช้งาน | STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ | FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ประเภท(*)
- (•) ข้อร้องเรียน
- ( ) ข้อเสนอแนะ
- ( ) ติดต่อสอบถาม
- ( ) ชมเชย
- ( ) แจ้งเบาะแสทุจริต

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน ...

(•) ชาย ( ) หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน(ไม่บังคับกรอก)

Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินงาน ...

เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

เบอร์โทรศัพท์ ...

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน(*)

ไม่ระบุ (Not Specified)

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

หมวดหมู่(*)

- ✓ ---------- โปรดระบุ ----------
- การเรียนการสอน
- กิจกรรมและความเป็นอยู่ของนักศึกษา
- การวิจัย และบริการวิชาการ
- การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ห้องเรียน คอมพิวเตอร์ Wifi โสตทัศนูปกรณ์ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ
- การเงิน และพัสดุ
- การให้บริการของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.
- อื่นๆ(Other)
- ร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.
- การทุจริตและความประพฤติมิชอบ

เผยแพร่ต่อสาธารณะ(*)

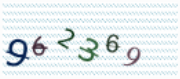
( ) ไม่ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน (•) ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB (gif, jpeg, png, jpg, doc, docx, xls, xlsx, pdf, ppt, pptx, txt, csv)

1. Choose Files No file chosen

2. Choose Files No file chosen

3. Choose Files No file chosen



คลิกที่นี่เพื่อเปลี่ยนรูป

กรุณากรอกตัวเลขยืนยัน 6 หลัก

กรุณากรอกตัวเลขยืนยัน

Submit