

คู่มือการจัดการระบบรับฟังเสียงลูกค้า คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

VOICE OF CUSTOMER : VOC

VOICE OF CUSTOMER หรือ VOC

เป็นช่องทางหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจาก
นักศึกษา บุคลากร นักศึกษาเก่า และบุคคลทั่วไป
โดยรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำร้อง
ต่าง ๆ จากผู้รับบริการของคณะฯ เพื่อนำมาใช้ในการ
พัฒนาบริการให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และ
ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

ผู้ยื่นคำร้อง ผู้รับบริการของหน่วยงาน เช่น นักศึกษา บุคลากร คิษย์เก่า และบุคคลทั่วไป

- 1 www.cmubs.cmu.ac.th เลือกเมนู **VOC** แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
- 2 <https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>
เลือก **CLICK** เพื่อกดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต
- 3 เข้า email เพื่อยืนยันการส่งคำร้อง
- 4 เมื่อข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อสอบถาม/ผลการแจ้งเบาะแสทุจริตเสร็จเรียบร้อย



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

หน้าจอระบบ

- เลือก STAFF LOGIN
- Login ด้วย CMU Account

Chiang Mai University
สำนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

กรุณาเลือกหน่วยงาน

ท่านเลือก คณะบริหารธุรกิจ กรุณากดปุ่มด้านล่างเพื่อกรอกข้อมูล

แจ้งข้อเสนอนะ	แจ้งข้อร้องเรียน	แจ้งเบาะแสทุจริต
---------------	------------------	------------------

STAFF LOGIN

Chiang Mai University
239, Huay Kaew Road, Muang District, Chiang Mai, Thailand, 50200
Phone.053 - 942622 Fax.053 - 942615

หน้าจอรระบบ

- <https://voc.cmu.ac.th/Choose.aspx>
- เลือก CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/
แจ้งเบาะแสทุจริต



Chiang Mai University Business School
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University Business School

STEP 1. เลือกประเภทการร้องเรียน

STEP 2. กรอกข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

FINISHED

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

1. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ตั้งทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของคณะบริหารธุรกิจ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

2. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. ข้อความที่ใช้ควรเป็นข้อมูลที่สุภาพ เป็นไปตามกฏของคณะ และถูกต้องตามกฎหมาย

4. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย

5. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

6. หลังจากระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ 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


Chiang Mai University Business School

หน้าจอระบบ

- กรอกข้อมูลเรื่องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถาม/ชมเชย/แจ้งเบาะแสทุจริต



Chiang Mai University Business School
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Chiang Mai University Business School

STEP 1. ข้อมูลส่วนตัว

STEP 2. รายละเอียดเรื่องเรียน

FINISHED

กรุณกรอกข้อมูลทุกอย่างที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ประเภท

ข้อร้องเรียน

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล(ไม่บังคับกรอก)

ชาย

หญิง

Email (เพื่อติดต่อและแจ้งความเกี่ยวกับงานด้านไม่บังคับกรอก)

เบอร์โทรศัพท์(ไม่บังคับกรอก)

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการผ่านทาง Email

สถานะการปฏิบัติงานของท่าน

ไม่ระบุ (Not Specified)

รายละเอียด

หมวดหมู่

✓ ----- ไม่ระบุ -----

การเรียนการสอน ระดับปริญญาตรี

การเรียนการสอน ระดับบัณฑิตศึกษา

กิจกรรมและความเป็นอยู่ของนักศึกษา

การวัด

การบริหารจัดการ

การใช้ยานยนต์เทคโนโลยีสารสนเทศ

ห้องเรียน คอมพิวเตอร์ Wi-Fi โสตทัศนูปกรณ์ และอาคารสถานที่

อาหาร

การเงิน การคลัง และพัสดุ

การให้บริการของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.

เรื่องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.

การทุจริตและประพฤติมิชอบ

อื่นๆ (Other)

ข้อเสนอแนะระบบการเรียนการสอน

เลือกไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบ ไม่เกิน 3 ไฟล์ ขนาดไฟล์ไม่เกิน 20 MB (gif, jpeg, png, 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

43.30

คลิกเพื่อดูแบบฟอร์ม

กรุณกรอกตัวเลขยืนยัน 6 หลัก

Submit

STAFF LOGIN

Chiang Mai University Business School

239 ถนนพหลโยธิน ต.สุเทพ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50200

Phone 053-942105 Fax

cmubs@cmu.ac.th



Chiang Mai University Business School

© 2017 Information Technology Service Center. All Rights Reserved. IT Information Technology Service Center. All Rights Reserved.

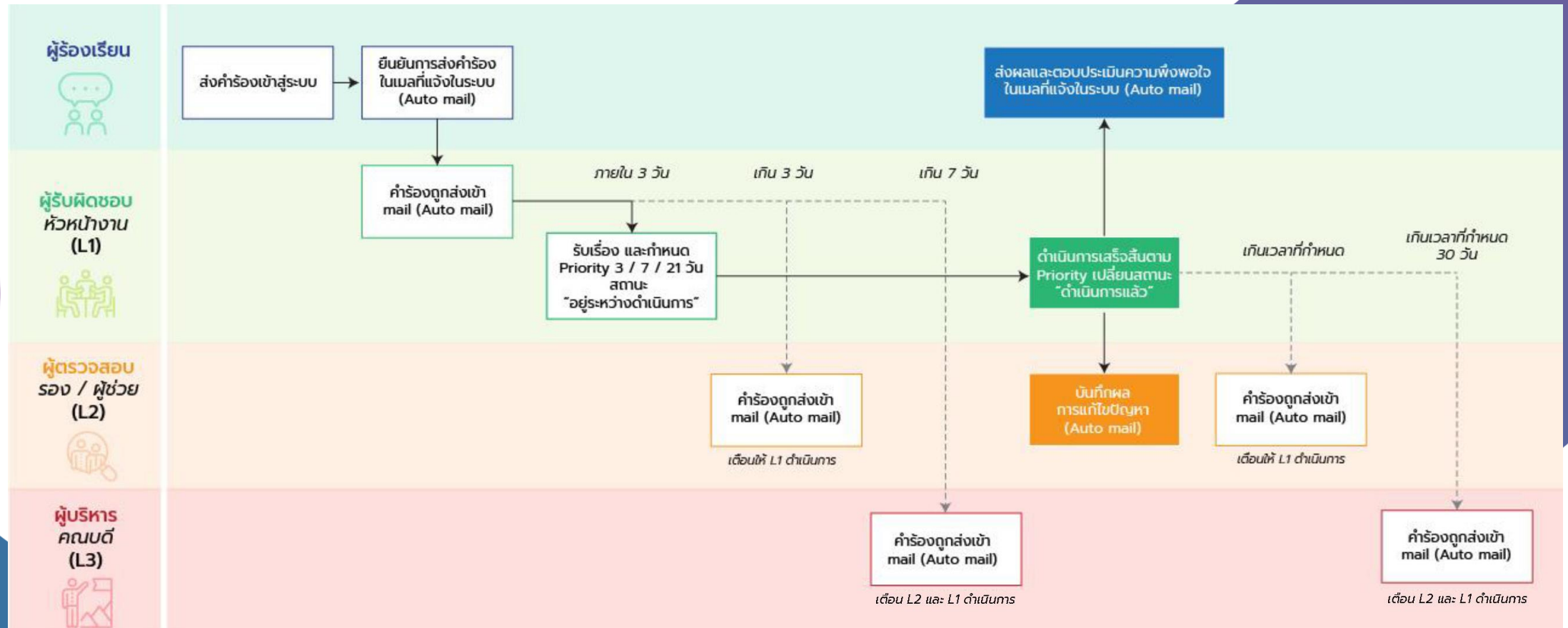
ผู้ใช้งานระบบ

	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 และเข้ามابันทึกความคิดเห็น
	ผู้บริหาร (L3) • ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่ตอบคำร้องภายใน 7 วัน • ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่เปลี่ยนสถานะคำร้องหลังรับคำร้องเกิน 30 วัน • เรียงดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการปรับปรุงการบริการ
	ผู้ดูแลระบบ สามารถ config ค่าเบื้องต้นต่าง ๆ ในระบบได้ เช่น ผู้ใช้งาน หมวดหมู่บริการ จำนวนวันในการแจ้งเตือน เป็นต้น

ผู้รับผิดชอบและผู้ตรวจสอบหมวดหมู่

ลำดับ	หมวดหมู่	ผู้รับผิดชอบ	ผู้ตรวจสอบ
1	การเรียนรู้ การสอนระดับปริญญาตรี	รองคณบดี ด้านการบริหารการศึกษา	คณบดี
2	การเรียนรู้ การสอนระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้ช่วยคณบดี ด้านการบริหารการศึกษา	คณบดี
3	กิจกรรมและความเป็นอยู่ของนักศึกษา	รองคณบดี ด้านการพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์	คณบดี
4	การวิจัย	รองคณบดี ด้านการบริหารงานวิจัย	คณบดี
5	การบริการวิชาการ	ผู้ช่วยคณบดี ด้านวิเทศสัมพันธ์ และการบริการวิชาการ	คณบดี
6	การใช้งานเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ	ผู้ช่วยคณบดี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอาคารสถานที่	คณบดี
7	ห้องเรียน คอมพิวเตอร์ Wifi โทรศัพท์มือถือ อาคารสถานที่ และยานพาหนะ	ผู้ช่วยคณบดี ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และอาคารสถานที่	คณบดี
8	ยานพาหนะ	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี
9	การเงิน การคลังและพัสดุ	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี
10	การให้บริการของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.	รองคณบดี ด้านการพัฒนาบุคลากร	คณบดี
11	ร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มช.	รองคณบดี ด้านการพัฒนาบุคลากร	คณบดี
12	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	รองคณบดี ด้านการพัฒนาบุคลากร	คณบดี
13	อื่นๆ (Other)	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี
14	ข้อเสนอแนะและระบบประเมินการเรียนการสอน	รองคณบดี ด้านการบริหาร	คณบดี

การทำงานของระบบ VOC





ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1)

หัวหน้างาน

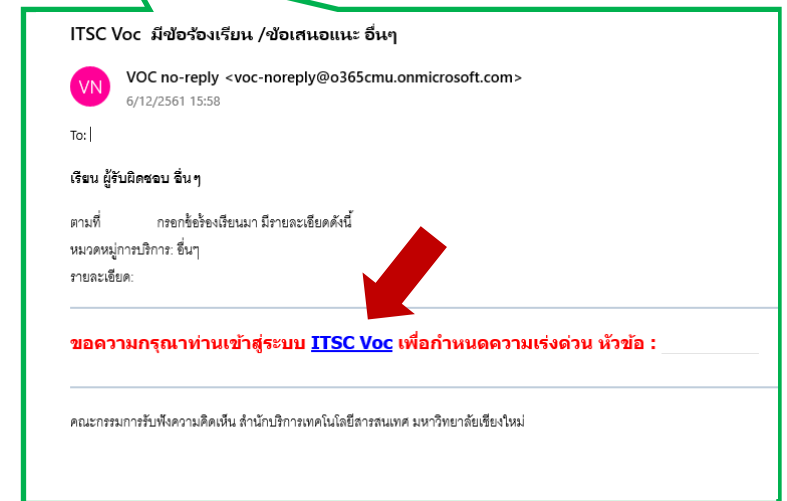
1 เมื่อได้รับ email หัวข้อ "ITSC Voc มีข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ อื่น ๆ" ให้เข้าระบบ ITSC VOC ผ่าน link

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

ITSC Voc (Priority: ปกติ) ขอความกรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

VN 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 login ด้วย CMU IT Account



ผู้บริหาร (L3)

คนบดี

กรณี L1 และ L2 ตอบคำร้อง

เรียกดูรายงานสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจในการจัดการปรับปรุงบริการ (Dashboard)



กรณี L1 และ L2 ไม่ตอบคำร้อง

- 1 เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ในระบบ ITSC VOC ยังไม่ได้รับการตอบสนอง (7 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ) หรือ เมื่อได้รับ email แจ้งว่ามี ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ ที่อยู่ระหว่างดำเนินการเกินระยะเวลาที่L1 กำหนด (30 วัน นับจากข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ)
- 2 แจ้งเตือน "ผู้ตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2)" และ "ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1)" ดำเนินการ

ผู้รับผิดชอบ ผู้ตรวจสอบ และผู้บริหาร

สามารถค้นหาและจัดการข้อร้องเรียนได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด ในกรณีผู้ร้องเรียนเลือกหมวดหมู่ผิด เจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิ์สามารถแก้ไขหมวดหมู่ข้อร้องเรียนให้ถูกต้องได้ แต่ไม่สามารถลบคำร้องออกจากระบบ

**Chiang Mai University Business School**
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Logout

Dashboardกำหนดผู้รับผิดชอบหมวดหมู่ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะรายงาน▼กำหนดค่า▼

ยินดีต้อนรับคุณ:

จัดการข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ:

หน่วยงาน:

หมวดหมู่:

สถานะ:

ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย:

ประเภท:

วันที่เริ่มต้น:

วันที่สิ้นสุด:

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

จำนวน 8 รายการ

ลำดับ	วันที่ยื่นเรื่อง	วันที่ยื่นเรื่อง	วันที่ตอบสนอง	หมวดหมู่	ข้อร้องเรียน/เสนอแนะ	รายละเอียด	ความเร่งด่วน	การตอบสนองจากเจ้าหน้าที่	เวลาตอบสนอง	ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายต่อการแก้ปัญหา	ส่งเมลล์แจ้งเตือน	สถานะ
1	Xxx	xxx	xxx	xxxx	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	รายละเอียด	เร่งด่วนที่สุด 7 วัน	ตอบสนองแล้ว	5 วัน	แก้ไขแล้ว		ดำเนินการแล้ว
2					- ตัวอย่างข้อมูล -	รายละเอียด	ปกติ 21 วัน	ตอบสนองแล้ว	8 วัน	แก้ไขแล้ว		ดำเนินการแล้ว