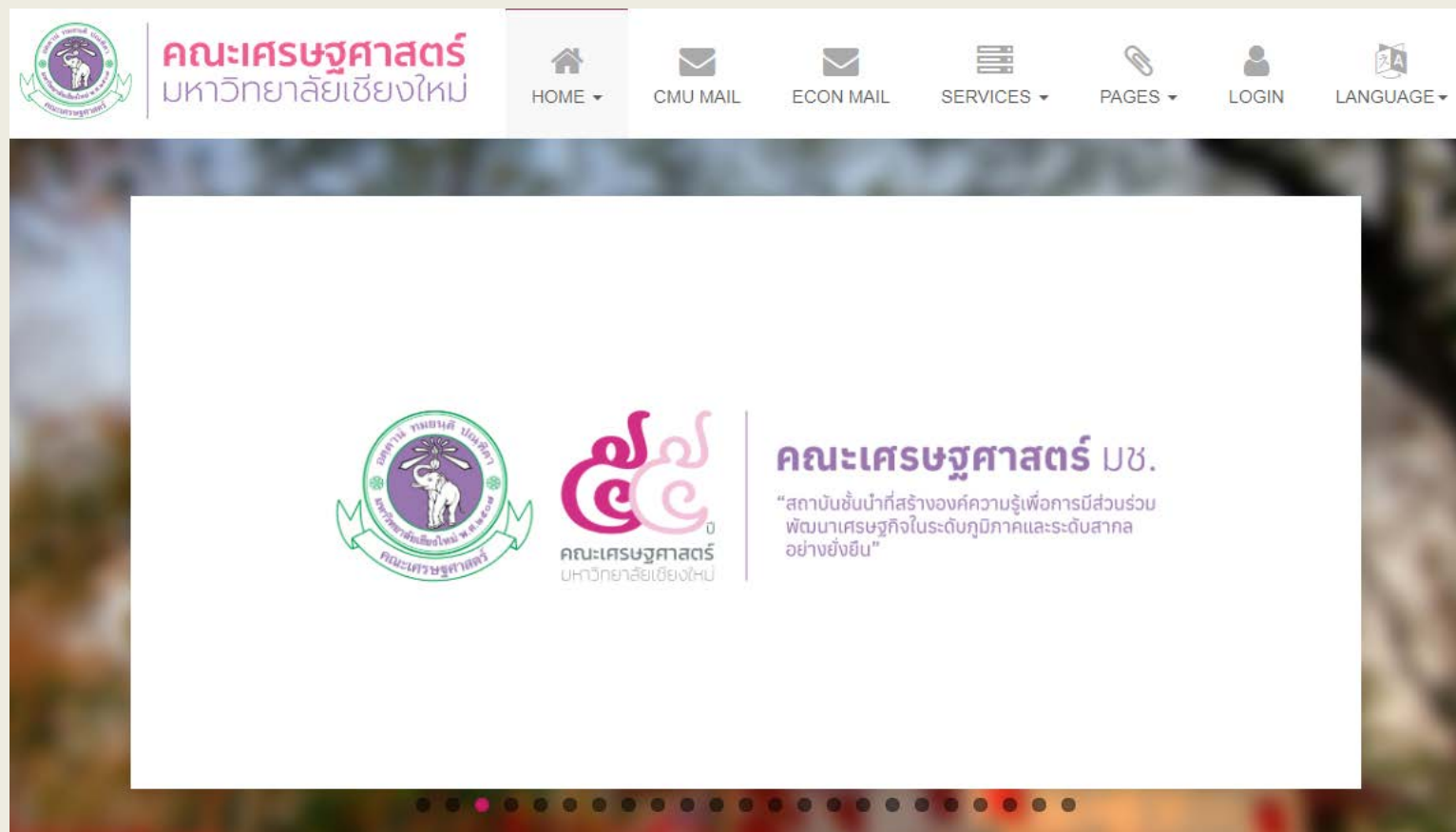


ระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) (แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ)



การเข้าถึง ระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) ผ่านเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์

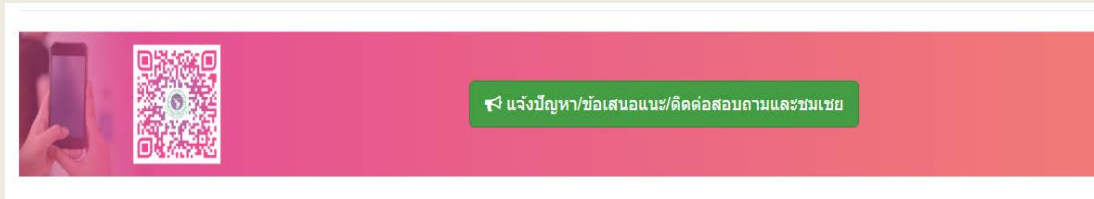
1. เข้าเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์ <https://www.econ.cmu.ac.th/>



The screenshot shows the top navigation bar of the Econ CMU website. On the left is the university logo and the text "คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่". To the right are navigation links: HOME, CMU MAIL, ECON MAIL, SERVICES, PAGES, LOGIN, and LANGUAGE. Below the navigation bar is a large banner with a white background. On the left of the banner is the university logo and the text "คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่". To the right of the logo is the text "คณะเศรษฐศาสตร์ มช." and a quote: "สถาบันชั้นนำที่สร้างองค์ความรู้เพื่อการมีส่วนร่วม พัฒนาเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและระดับสากล อย่างยั่งยืน". At the bottom of the banner is a row of small colored dots.

การเข้าถึง ระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) ผ่านเว็บไซต์คณะเศรษฐศาสตร์

2. คลิกเข้าไปที่แบนเนอร์ แจ้งปัญหา/ข้อเสนอแนะ/ติดต่อสอบถามและชมเชย



3. เข้าถึงระบบ VOC (VOICE OF CUSTOMER) ของคณะเศรษฐศาสตร์

Faculty of Economics, Chiang Mai University
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

STEP 1. ขั้นตอนในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ตั้งทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือปัญหาการให้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรอกข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ขอแจ้งเรื่องที่พบปัญหา ระยะเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ชื้อ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อการตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามท่วงทอย่างของธรรมเนียม และถูกต้องตามกฎหมาย
- กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
- กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ดีที่สุดต่อไป
- หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดต่อสอบถามคืนหาโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน

Faculty of Economics, Chiang Mai University
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

STEP 1. ขั้นตอนในการใช้งาน

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย (*) ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล

ชื่อย่อ ชาย หญิง

Email

เบอร์โทรศัพท์

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืนหาในการดำเนินการให้ทราบผ่านทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน

คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่

ระดับการศึกษา

ชั้นปี

นักศึกษา (Student)

คณะเศรษฐศาสตร์

ปริญญา

ไม่มี

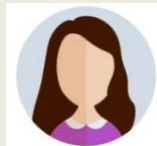
รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ผู้ใช้งานในระบบ



ผู้ร้องเรียน

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



ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1)

- รับเรื่องร้องเรียนที่ตนเองรับผิดชอบ
- กำหนดความเร่งด่วน
- ตอบสนองข้อร้องเรียน



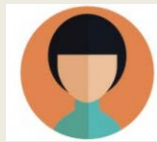
ผู้ดูแลตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2)

- เป็นผู้รับผิดชอบระดับที่สูงขึ้น เช่น หัวหน้าฝ่าย
- ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่บันทึกในระยะเวลาที่กำหนด
- ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ตอบสนองลูกค้าเรียบร้อยแล้ว และเข้ามาบันทึกความคิดเห็น



ผู้บริหาร (L3)

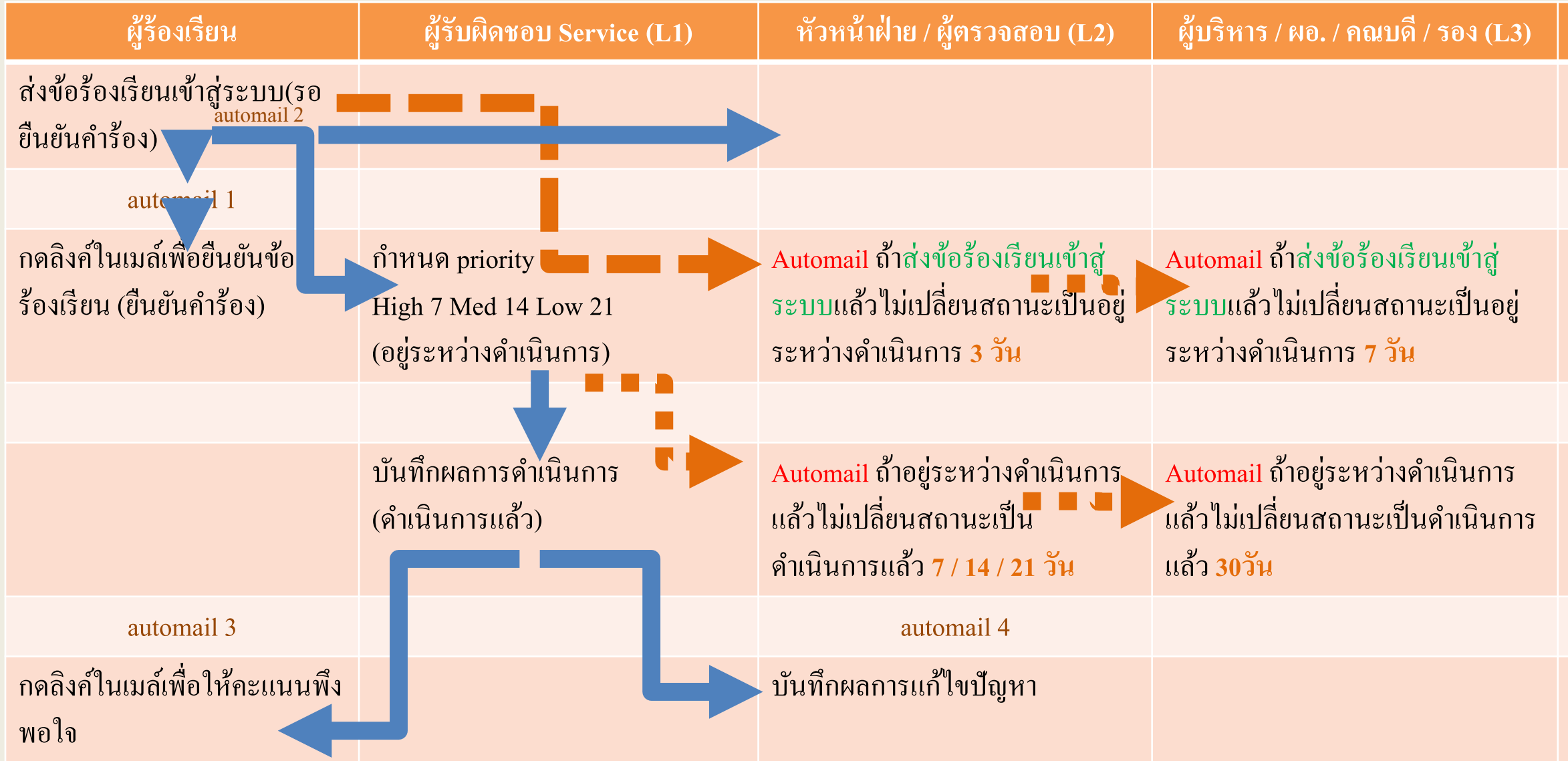
- เป็นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
- ได้รับ email แจ้งเตือน เมื่อ L1 ไม่บันทึกในระยะเวลาที่กำหนด
- เรียกดูรายงานสารสนเทศต่างๆ เพื่อไปประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการปรับปรุงการบริการ



ผู้ดูแลระบบ

- สามารถ config ค่าเบื้องต้นต่างๆ ในระบบได้ เช่น ผู้ใช้งาน หมวดยกบริการ จำนวนวันในการแจ้งเตือน เป็นต้น

การทำงานของระบบ



ข้อตกลงการใช้ระบบ

๑. ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งจัดทำขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่าง ๆ จากผู้รับบริการของคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของคณะฯ ให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
๒. การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อ นามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
๓. ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามทำนองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
๔. กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
๕. กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และคณะฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ คณะฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ คณะฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของคณะฯ ให้ดีที่สุดต่อไป
๖. หลังจากทีระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ไว้ ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลล์ของผู้แจ้ง

ความเร่งด่วน

ระดับความเร่งด่วน: **ปกติ** ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน

เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน

และ **เร่งด่วนที่สุด** ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน

หมายเหตุ นับรวมวันหยุดทำการ

เพิ่ม/แก้ไข ความเร่งด่วน

หน่วยงาน

จำนวน 4 รายการ

ลำดับ	ระดับความเร่งด่วน	จำนวนวัน	คำหมาย/คำอธิบายระดับความเร่งด่วน	
1	ไม่ระบุ	0	ยังไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน	<input type="button" value="แก้ไขข้อมูล"/>
2	ปกติ	21	ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน	<input type="button" value="แก้ไขข้อมูล"/>
3	เร่งด่วน	14	เร่งด่วน ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 14 วัน	<input type="button" value="แก้ไขข้อมูล"/>
4	เร่งด่วนที่สุด	7	เร่งด่วนที่สุด ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 7 วัน	<input type="button" value="แก้ไขข้อมูล"/>

นโยบายที่จะตอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1.เมื่อได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการตอบอย่างไร

1.1) L1 ตอบข้อร้องเรียนด้วยตนเอง หรือ

1.2) L1 แจ้ง L2 หรืออาจถึง L3 เพื่อทราบและปรึกษาหารือแนวทางการตอบข้อร้องเรียนพร้อม
ระบุระยะเวลาการแก้ไขปัญหา

2.การกำหนดประเภทของข้อร้องเรียน (เรื่องประเภทใดจึงจะเป็นเรื่องปกติ รุ่งด่วน รุ่งด่วนที่สุด)
เช่น ข้อร้องเรียนดังนี้

ระดับความเร่งด่วน	ปกติ	เร่งด่วน	เร่งด่วนที่สุด
ทำไมอินเทอร์เน็ตช้าจัง	✓		
คอมพิวเตอร์เปิดโปรแกรมช้า	✓		
เก้าอี้ในห้องสมุดไม่เพียงพอ มาที่ไรไม่เคยได้นั่ง		✓	
อากาศไม่ดีมีฝุ่นและมลพิษ อยากให้คณะติดตั้งเครื่องฟอกอากาศในห้องเรียนให้ครบทุกห้อง			
ไม่มีที่จอดรถสำหรับนักศึกษา ตอนเข้ามาไม่มีที่จอดรถทำให้เข้าห้องเรียนสาย			
นักศึกษาที่ติดต่ออาจารย์ที่ปรึกษาไม่ได้(อาจารย์.....) มาเมื่อไหร่ก็ไม่เจอซักที คณะจะแก้ปัญหาอย่างไร			
การทะเลาะวิวาท/การถูกกดขี่ข่มเหง/การข่มขู่ทำร้ายร่างกาย/กรรโชคทรัพย์			✓

3.รูปแบบการตอบข้อร้องเรียน เช่น

“ ขอขอบคุณสำหรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคำถาม/คำชมเชย/การแจ้งเบาะแสทุจริต
ทางคณะกรรมการจะดำเนินการ
และจะแจ้งผล ให้ท่านทราบภายในเวลา ... วัน ”

ประชาสัมพันธ์ระบบ VOC

1.หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศจัดทำแบนเนอร์การรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
ผ่านทางเว็บไซต์คณะกรรมการ

2.หน่วยประชาสัมพันธ์พิมพ์ QR-Code และติดตั้งยังสถานที่ที่กำหนดไว้

อาคาร 1	อาคาร 2	อาคาร 3
โถง G1	หน้าลิฟต์	หน้าห้องสมุดคณะฯ
หน้าห้องพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	โถง F1	ห้อง Clean air zone
หน้าห้องสำนักงานคณะฯ	บริเวณหน้าห้องพักนักศึกษา ชั้น G1	ห้องประชุมชั้น 2 (ECB3203)
หน้าห้องงานบริการการศึกษาฯ		หน้าลิฟต์
บอร์ดประชาสัมพันธ์ทางขึ้นชั้น 2		