

ITSC VOC System

INFORMATION SYSTEM DEVELOPMENT DIVISION

หลักการและเหตุผล

- ✓ เข้าใจความต้องการของลูกค้า (พอใจ 😊/ไม่พอใจอะไร 😞)
- ✓ ต้องการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ให้ลูกค้าบอกต่อ หรือกล่าวถึงในทางที่ดี
- ✓ นำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงาน และการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ
- ✓ จัดเก็บให้เป็นฐานข้อมูลที่สามารถเรียกดูเพื่อใช้ตอบสนองปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันที
- ✓ ใช้ข้อมูลป้อนกลับในการวางแผน ปรับปรุงระบบงาน และรักษามาตรฐานของการบริการ ได้อย่างยั่งยืน

หน่วยงานนำร่องใช้งานระบบ VOC

- สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- กองพัฒนานักศึกษา
- คณะนิติศาสตร์
- คณะทันตแพทยศาสตร์
- คณะเภสัชศาสตร์
- สำนักงานมหาวิทยาลัย
- สำนักงานการตรวจสอบภายใน
- สำนักหอสมุด
- สถาบันศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่



Sept 18, 2017

เกี่ยวกับ ITSC



Sept 18, 2017

รางวัลแห่งความสำเร็จ



Sept 18, 2017

แนะนำผู้เชี่ยวชาญ

ช่องทางการแจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุงทุกบริการของเราให้ดีขึ้น

แจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ



INFORMATION

ผู้ป่วยนัด
ที่รอเกินเวลานัด
20 นาที
กรุณาติดต่อเจ้าหน้าที่

DENT

Payment Account new

ยื่นรับชำระเงินผ่าน QR CODE ทุกธนาคาร

Scan QR



DENT

มีข้อเสนอแนะ แจ้งปัญหา ให้กำลังใจ ดิฉัน โปรดแจ้งมาในระบบ รับฟังเสียงผู้รับบริการทันการระบบ Voice of Customer-VOC

กรุณา Scan QR code เพื่อเข้าสู่ระบบ VOC แล้วบันทึกข้อมูลตามขั้นตอน

Tell us What you Think



ระบบเสนอแนะของผู้รับบริการ

ผู้ป่วยที่ต้องการ
ใบรับรองแพทย์
ใบประกันสังคม
แจ้งทันตแพทย์ได้เลย
นะคะ



สอบถาม 0-5393-5262,0-5393-5263

best for resolution 1024x768 pixel

หน้าหลัก [ข้อร้องเรียน](#) [ข้อเสนอแนะ](#)

ผู้ดูแลระบบ

คำชี้แจงข้อร้องเรียน

1.	ระบบข้อร้องเรียนนี้เป็นของคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2.	ข้อมูลที่ท่านได้บันทึกจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
3.	ข้อความที่ท่านใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ
4.	ท่านจะต้องทำการยืนยันข้อร้องเรียนผ่านทางที่อยู่ email
5.	ข้อร้องเรียนของท่านจะนำไปเป็นส่วนในการพัฒนาคณะแพทยศาสตร์เท่านั้น
6.	หากข้อร้องเรียนของท่านเป็นเท็จและทำให้ผู้อื่นเสียหาย ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
7.	ท่านสามารถสอบถามข้อมูลได้ที่หมายเลข 0-5393-5262,0-5393-5263
8.	ท่านได้อ่านและยอมรับข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว

ตกลง

http://www.med.cmu.ac.th/voc/index.php/master/addcomplaint_view

ผู้ใช้งานในระบบ



➤ ผู้ร้องเรียน

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



➤ ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน (L1)

- รับเรื่องร้องเรียนที่ตนเองรับผิดชอบ แล้วกำหนดความเร่งด่วน
- ตอบสนองข้อร้องเรียน



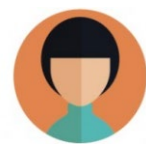
➤ ผู้ดูแลตรวจสอบข้อร้องเรียน (L2)

- 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 หมวดหมู่บริการ จำนวนวันในการแจ้งเตือน เป็นต้น

ข้อมูลที่จำเป็นในการ config ระบบเบื้องต้น

ชื่อหน่วยงานไทย/อังกฤษ

ข้อตกลง/เงื่อนไขการเข้าเรียนในระบบ

ที่อยู่หน่วยงาน เบอร์โทร อีเมล แพกซ์

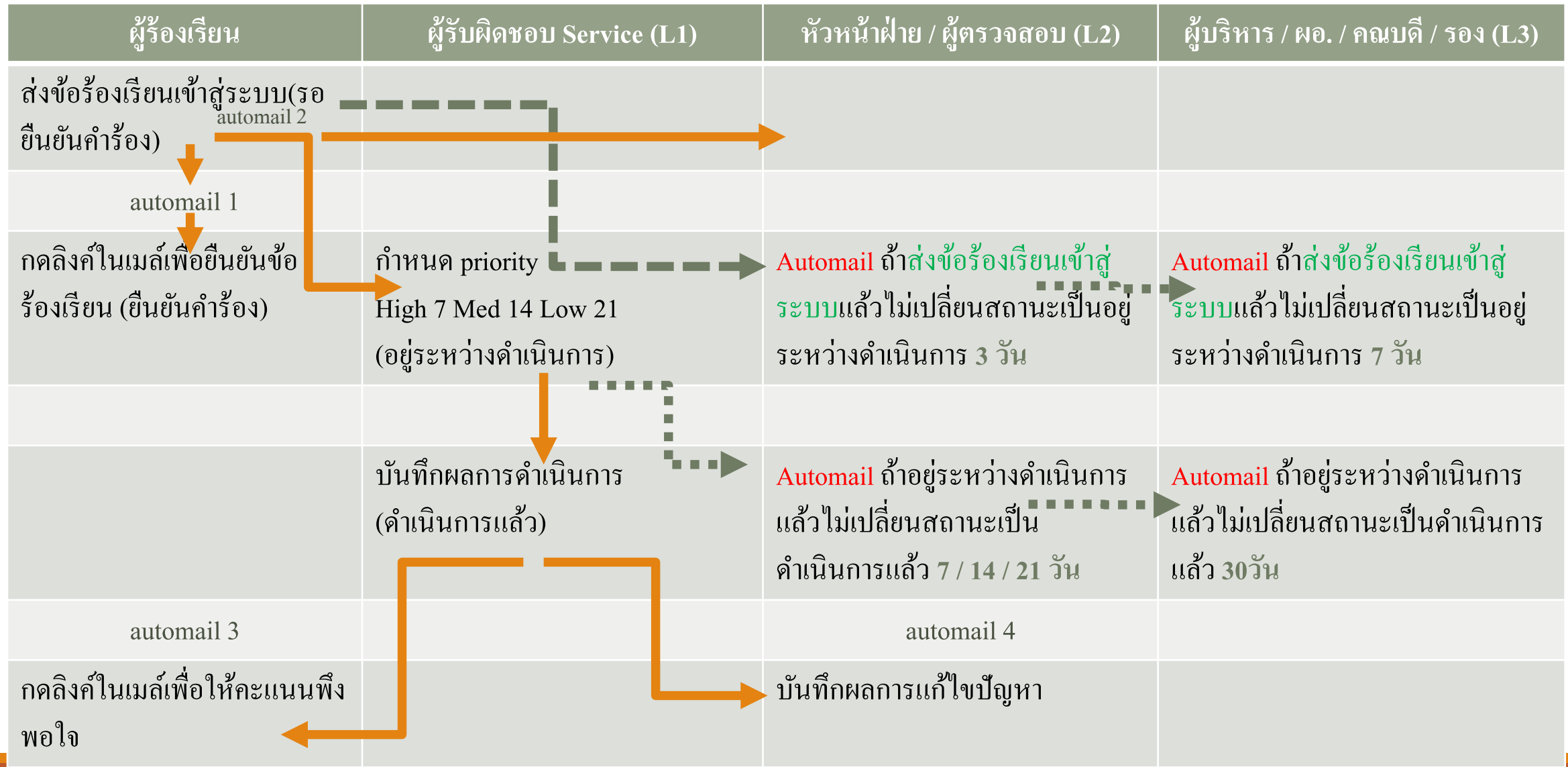
ผู้ใช้งานในระบบแต่ละสิทธิ์

หมวดหมู่การบริการ

ความเร่งด่วน

ผู้รับผิดชอบกับหมวดหมู่บริการ

การทำงานของระบบ





แจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอนะ

หน้าจอระบบ

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ

STEP 1. ติชมการใช้งาน	STEP 2. ร้องข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนะ	FINISHED
-----------------------	------------------------------------	----------

ข้อแนะนำในการใช้งาน

ข้อตกลงการใช้ระบบ

- ระบบ VOC หรือ Voice of Customer นี้เป็นช่องทางหนึ่งที่ตั้งขึ้นเพื่อรับฟังเสียงจากนักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป โดยจะรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ จากผู้รับบริการของสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการของสำนักให้มีคุณภาพมาตรฐานที่ดี และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น
- การแจ้งข้อร้องเรียนหรือพบปัญหาการใช้บริการ มีความจำเป็นที่จะต้องกรณข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญเบื้องต้น เช่น ชื่อนามสกุล อีเมล หมายเลขโทรศัพท์ ข้อเท็จจริงที่พบปัญหา วันเวลาที่เกิดเหตุการณ์ ข้อมูลของระบบที่ใช้ และรูปภาพที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการติดต่อกลับ และเพื่อให้การตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการทำได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- ข้อความที่ใช้ควรเป็นถ้อยคำที่สุภาพ เป็นไปตามก่านองคลองธรรม และถูกต้องตามกฎหมาย
- กรณีเป็นการร้องเรียนบุคคลที่สามหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากข้อร้องเรียนเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาผู้อื่นเสียหาย โดยรู้ว่าเรื่องที่ร้องเรียนไม่เป็นความจริง ท่านอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย
- กรณีที่ผู้แจ้งไม่ได้ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอหรือไม่เปิดเผยตัวตน และสำนักฯ ไม่สามารถติดต่อประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ สำนักฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการไม่พิจารณาเรื่องดังกล่าว แต่หากเป็นข้อเสนอนะอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ สำนักฯ มีความยินดีจะรับเรื่องดังกล่าวไปพัฒนาการให้บริการของสำนักให้ดียิ่งต่อไป
- หลังจากที่ระบบได้รับเรื่องจากผู้แจ้งแล้ว หากผู้แจ้งได้ให้อีเมล (email) ใด ระบบจะมีการติดตามความคืบหน้าโดยอัตโนมัติ และรายงานผลการพิจารณาหรือข้อสรุปการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้แจ้งทราบโดยเร็วผ่านทางอีเมลของผู้แจ้ง

ข้าพเจ้าได้อ่านข้อตกลงเป็นอย่างดีแล้ว และยอมรับตามข้อตกลงนี้

CLICK เพื่อกรอกข้อร้องเรียน

สามารถนำ Link ไปแปะที่เว็บไซต์ของหน่วยงาน หรือ generate QR Code เพื่อเข้าสู่หน้าร้องเรียน



แจ้งข้อร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

แจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

STEP 1. ข้อมูลส่วนตัว
STEP 2. รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ
FINISHED

กรุณากรอกข้อมูลทุกช่องที่มีเครื่องหมาย * ให้ครบถ้วน

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล ชาย หญิง

Email เพื่อใช้ติดต่อและแจ้งความคืบหน้าการดำเนินงาน เบอร์โทรศัพท์

โปรดระบุ Email และเบอร์โทรศัพท์ของท่าน เพื่อใช้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการทาง Email

สถานภาพปัจจุบันของท่าน

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท* ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ

หมวดหมู่การบริการ (*)

รายละเอียด(*)

เคยแพร่กระจายหรือไม่ (*) ไม่เคยเผยแพร่ข้อร้องเรียน เคยเผยแพร่ข้อร้องเรียน

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

1. No file chosen
2. No file chosen
3. No file chosen

ผู้ร้องเรียน/แจ้งข้อเสนอนแนะ ระบุข้อมูลส่วนบุคคล
 เลือกหมวดหมู่ ให้รายละเอียด และแนบไฟล์เข้าระบบ
 ได้ไม่เกิน 3 ไฟล์

ผู้บริหาร/เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน login เข้าสู่ระบบด้วย it account ของมหาวิทยาลัย และสามารถค้นหา/จัดการ
 ขอร้องเรียนได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด โดยไม่สามารถลบขอร้องเรียนจากระบบได้
 ในกรณีผู้ร้องเรียน เลือกหมวดหมู่ผิด เจ้าหน้าที่ผู้มีสิทธิ์สามารถแก้ไขหมวดหมู่ที่ร้องเรียนให้ถูกต้องได้

จัดการขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ขอร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ:

หน่วยงาน:

หมวดหมู่การบริการ:

สถานะขอร้องเรียน: ปี พ.ศ.

ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายต่อการแก้ปัญหา:

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

จำนวน 6 รายการ

ลำดับ	วันที่ยื่นเรื่อง	วันที่ยืนยันเรื่อง	วันที่ตอบสนอง	หมวดหมู่บริการ	ขอร้องเรียน/เสนอแนะ	รายละเอียด	ความเร่งด่วน	การตอบสนองจากเจ้าหน้าที่	เวลาตอบสนอง	ความเห็นของหัวหน้าฝ่ายต่อการแก้ปัญหา	ส่งเมลล์เพิ่มเติม	สถานะ
1	24 กุมภาพันธ์ 2562 14:39:24	25 กุมภาพันธ์ 2562 18:00:23	02 มีนาคม 2562 18:20:50	อื่นๆ	เรียน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากการอ่านหนังสือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยากให้สำนักหอสมุดเสนอข้อมูลว่าหนังสือเล่มไหนมีการยืมมากที่สุดเพื่อเป็นแนวโน้มที่สำคัญต่อการอ่านของนักศึกษาด้วยเช่นกัน	<input type="button" value="รายละเอียด"/>	<input type="button" value="ปกติ 21 วัน"/>	<input type="button" value="ตอบสนองแล้ว"/>	7 วัน	<input type="button" value="ไม่มีความเห็น"/>	<input type="button" value="✉"/>	ดำเนินการแล้ว
2	09 มกราคม 2562 08:29:21		15 มกราคม 2562 11:27:33	อื่นๆ	พยายามจะเข้าไปดูรายละเอียดเรื่อง co-location ผ่านทางหน้าเว็บของ itsc แต่พอกดเรื่อง co-location มันลิงค์ไปหา e-planning แทน ต้องถามทราบว่าจะหารายละเอียดเรื่องค่าใช้จ่ายของ co-location ได้จากที่ใดบ้าง	<input type="button" value="รายละเอียด"/>	<input type="button" value="ปกติ 21 วัน"/>	<input type="button" value="ตอบสนองแล้ว"/>	7 วัน	<input type="button" value="รอการแก้ไข"/>	<input type="button" value="✉"/>	ดำเนินการแล้ว

ระบบแสดงประวัติตั้งแต่รับข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ จนกระทั่งตอบสนองข้อร้องเรียนแล้ว



ยินดีต้อนรับคุณ: ██████████

ข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน/เสนอแนะ

ชื่อ-นามสกุล : สุขสันต์ พองฝน

เพศ : ชาย

Email เพื่อใช้สำหรับติดต่อ : suksan_fo@cmu.ac.th

เบอร์โทรศัพท์ เพื่อใช้สำหรับติดต่อ : 0852719259

สถานภาพปัจจุบันของท่าน : นักศึกษา

คณะที่ท่านกำลังศึกษาอยู่ : คณะเกษตรศาสตร์

ระดับการศึกษา :ปริญญาเอก

ชั้นปี : 5

ผู้รับผิดชอบการบริการ : พิชร์ กัลยาณมิตร, พิชร์
บวรค์ ต้นผัด, สุรางค์ เสมอใจ

จัดการข้อมูล :

แก้ไขข้อร้องเรียน ข้อเสนอนแนะ

รายละเอียดการร้องเรียน/เสนอแนะ

ประเภท : ข้อเสนอนแนะ

หมวดหมู่การบริการ : อื่นๆ

รายละเอียด : เรียน สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากการอ่านหนังสือเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ อยากให้สำนักหอสมุดเสนอข้อมูลว่าหนังสือเล่มไหนมีการยืมมากที่สุดเพื่อเป็นเว็บที่สำคัยต่อการอ่านของนักศึกษาด้วยเช่นกัน

เผยแพร่ต่อสาธารณะ : ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

ไฟล์รูปภาพ/เอกสาร ประกอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ :

- 1-
- 2-
- 3-

ลำดับการดำเนินการ

ลำดับ	สถานะ	รายละเอียด	วันที่ดำเนินการ
4.	ดำเนินการแล้ว	การตอบสนอง เรียนคุณสุขสันต์ พองฝน เนื่องจากสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายไร้สาย จึงไม่สามารถแก้ปัญหาดังกล่าวให้ท่านได้ เบื้องต้นสำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะประสานงานส่งข้อร้องเรียนของท่านไปยังสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่านสามารถติดต่อสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้ที่ 053 944 531 และสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ http://library.cmu.ac.th/cmui/th พิชร์บวรค์ ผู้บันทึกข้อมูล พิชร์บวรค์ ต้นผัด	02 มีนาคม 2562 18:20:50
3.	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ความเร่งด่วน: ปกติ ควรดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายใน 21 วัน ผู้บันทึกข้อมูล: พิชร์บวรค์ ต้นผัด	02 มีนาคม 2562 18:11:13
2.	ยืนยันคำร้อง	มีการยืนยันข้อร้องเรียน/เสนอแนะแล้ว ผู้บันทึกข้อมูล: สุขสันต์ พองฝน	25 กุมภาพันธ์ 2562 18:00:23
1.	รอยืนยันคำร้อง	ข้อร้องเรียนได้ถูกบันทึกแล้ว ระบบได้ส่งลิงค์เพื่อใช้ในการยืนยันการยืนยันข้อร้องเรียนไปยัง email: suksan_fo@cmu.ac.th ผู้บันทึกข้อมูล: สุขสันต์ พองฝน	24 กุมภาพันธ์ 2562 14:39:24

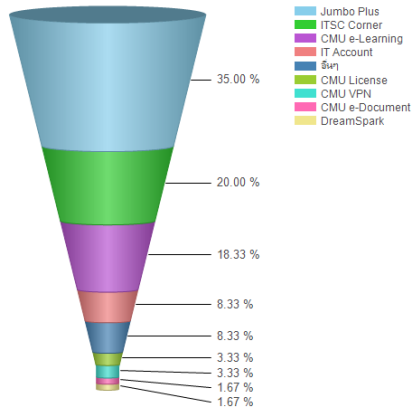
ระบบสามารถแสดงรายงานสรุปในรูปแบบ dashboard

หมวดหมู่บริการ: ทั้งหมด |
 สถานะ: ทั้งหมด |
 ความเห็นของหัวหน้าฝ่าย: ทั้งหมด |
 ปี พ.ศ.: ทั้งหมด

VOICE OF CUSTOMER

Dashboard

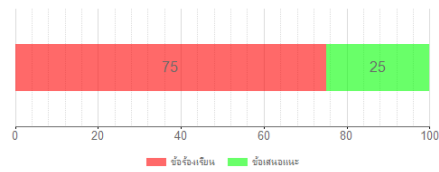
การร้องเรียน/เสนอแนะในแต่ละหมวดหมู่บริการ



ความเร่งด่วน

ลำดับ	ความเร่งด่วน	จำนวน	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ยการตอบสนอง
1	ปกติ (21 วัน)	39	65.00%	10.69 วัน
2	เร่งด่วน (14 วัน)	8	13.33%	8.38 วัน
3	เร่งด่วนที่สุด (7 วัน)	13	21.67%	2.31 วัน
		60	100.00%	8.57 วัน

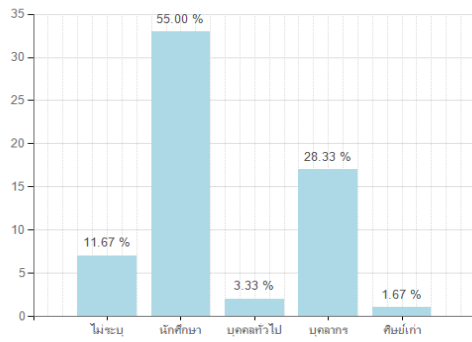
สัดส่วนข้อร้องเรียนต่อข้อเสนอแนะ



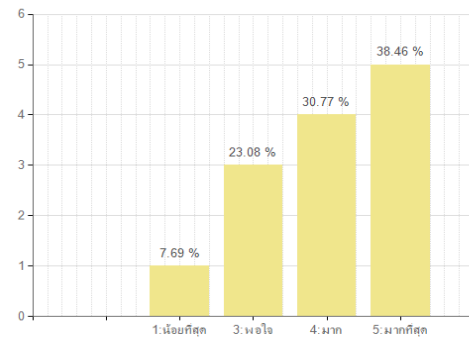
ปริมาณข้อร้องเรียนต่อข้อเสนอแนะจำแนกตามหมวดหมู่บริการ



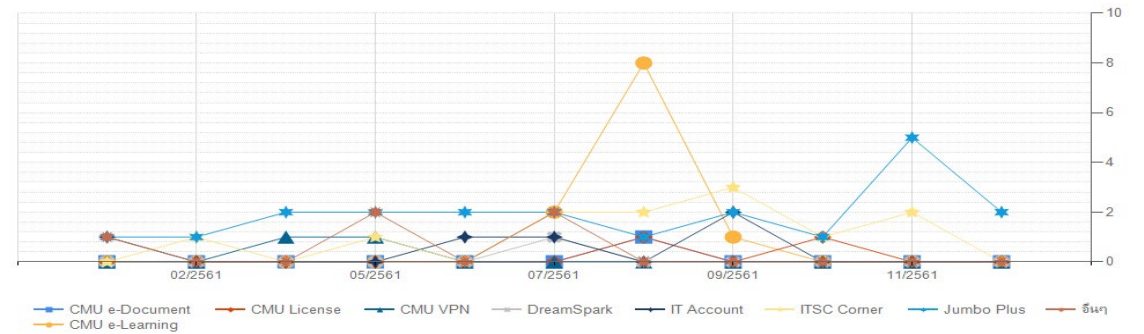
ความถี่ของการร้องเรียนจำแนกตามประเภทผู้ร้องเรียน



ความพึงพอใจของการใช้บริการ



ความถี่ของการร้องเรียนจำนวนตามหมวดหมู่บริการ



ตัวอย่างหน้าจออีเมลที่ส่งไปหาผู้ร้องเรียน เมื่อ submit ข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ

ITSC Voc ยืนยันข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



VOC no-reply <voc-noreply@o365cmu.onmicrosoft.com>

6/12/2561 15:58

To: [REDACTED]

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คุณ [REDACTED] กรอกข้อร้องเรียนมา มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่การบริการ: อื่นๆ

รายละเอียด: [REDACTED]

เผยแพร่ต่อสาธารณะ: ยินยอมให้เผยแพร่คำร้องเรียน

ขอความกรุณาลดถึงค้ำด้านล่างเพื่อยืนยันข้อร้องเรียน **คลิกยืนยันที่นี่**

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณที่ท่านใช้เวลาเพื่อแจ้งข้อร้องเรียน

หากท่านพบปัญหาในการติดตามข้อร้องเรียน กรุณาสอบถามได้ที่หมายเลข โทรศัพท์ 053 - 943827 ในวันและเวลาราชการ

ขอแสดงความนับถือ

คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็น สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่างหน้าจออีเมลที่ส่งไปหาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียน เมื่อ **submit** ข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ

ITSC Voc มีข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ อื่นๆ



VOC no-reply <voc-noreply@o365cmu.onmicrosoft.com>

6/12/2561 15:58

To: [REDACTED]

เรียน ผู้รับผิดชอบ อื่น ๆ

ตามที่ [REDACTED] กรอกข้อร้องเรียนมา มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่การบริการ: อื่นๆ

รายละเอียด: [REDACTED]

ขอความกรุณาท่านเข้าสู่ระบบ [ITSC Voc](#) เพื่อกำหนดความเร่งด่วน หัวข้อ : [REDACTED]

คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็น สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่างหน้าจ้ออีเมลที่ส่งไปหาผู้ร้องเรียน เมื่อข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนอง

ITSC Voc (Priority: ปกติ) การตอบสนอง ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



VOC no-reply <voc-noreply@o365cmu.onmicrosoft.com>

6/12/2561 15:59

To: [REDACTED]

เรียน ผู้ร้องเรียน

ตามที่คุณ [REDACTED] กรอกข้อร้องเรียนมา มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่การบริการ: อื่นๆ

รายละเอียด: [REDACTED]

ทางหน่วยงานได้มีการตอบสนองข้อร้องเรียนของท่านดังนี้: [REDACTED]

ขอความกรุณาดึงลิ้งค์ด้านล่างเพื่อประเมินความพึงพอใจในการแก้ปัญหาข้อร้องเรียน
[คลิกที่นี่ประเมินความพึงพอใจ](#)

สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอขอบคุณที่ท่านใช้เวลาเพื่อประเมินความพึงพอใจ

ขอแสดงความนับถือ

คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็น สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตัวอย่างหน้าจ้ออีเมลที่ส่งไปหาหัวหน้างาน เพื่อให้เข้ามาแสดงความคิดเห็นในระบบ ต่อการตอบสนองของเจ้าหน้าที่

ITSC Voc (Priority: ปกติ) ขอความกรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ



VOC no-reply <voc-noreply@o365cmu.onmicrosoft.com>

6/12/2561 15:59

To: [REDACTED]

เรียน ผู้ดูแลและตรวจสอบข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

ตามที่คุณ [REDACTED] กรอกข้อร้องเรียนมา มีรายละเอียดดังนี้

หมวดหมู่การบริการ: อื่นๆ

รายละเอียด: [REDACTED]

ทางหน่วยงานได้มีการตอบสนองข้อร้องเรียนดังนี้: [REDACTED]

วันที่ตอบสนอง: 06 ธันวาคม 2561 15:59:47

ขอความกรุณาท่านเข้าสู่ระบบ [ITSC Voc](#) เพื่อแสดงความคิดเห็นของท่านต่อการแก้ปัญหาดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

คณะกรรมการรับฟังความคิดเห็น สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรมีระบบฐานข้อมูลกลางที่รวบรวมเสียงของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะจากระบบรับฟังเสียงของลูกค้า โทรศัพท์ โซเชียลเน็ตเวิร์ก อีเมล และช่องทางอื่นๆ ที่หลากหลาย ให้อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลสรุปเสียงของลูกค้า และเพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหารปรับปรุงการบริการขององค์กรให้แม่นยำยิ่งขึ้น และ ใกล้เคียงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง
- 2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ ถึงการบริการและช่องทางการติดต่อของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ
- 3) หากมีการพัฒนาต่อยอด อาจมีการเชื่อมโยงกับระบบ Call Center มีฐานข้อมูลของปัญหา และฐานข้อมูลการแก้ปัญหาให้ลูกค้า เพื่อเป็นองค์ความรู้ขององค์กร ในการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

Thank you
