

ระบบที่ใช้สำหรับ  
รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ  
สำหรับผู้ที่รับบริการ  
จากมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

# กระบวนการทำงานของระบบ Voice of Customer

ผู้ร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ (L1)

หัวหน้าฝ่าย (L2)

ผู้อำนวยการ (L3)

ส่งข้อร้องเรียนผ่านระบบ

email ตอบกลับอัตโนมัติ

กดยืนยันข้อร้องเรียน  
ผ่าน email

email ตอบกลับอัตโนมัติ

กำหนดความเร่งด่วนของ  
email ภายใน 3 วัน

ความเร่งด่วน

ด่วนมาก  
7

ด่วน  
15

ปกติ  
30

ดำเนินการ

ดำเนินการและส่งเรื่องให้ตามกลุ่ม  
ที่ได้รับมอบหมาย

ให้คะแนนความพึงพอใจ

บันทึกผลดำเนินการ

แจ้งเตือน หากไม่มีผู้  
ผู้ตอบกลับ email ผู้ร้อง  
ภายใน 3 วัน

แจ้งเตือน หากไม่มีผู้  
ผู้ตอบกลับ email ผู้ร้อง  
ภายใน 7 วัน

แจ้งเตือน หากข้อร้องเรียน  
ไม่ได้รับการดำเนินการ  
ตามความเร่งด่วนที่กำหนด

แจ้งเตือน หากข้อร้องเรียน  
ไม่ได้รับการดำเนินการ  
ตามความเร่งด่วนที่กำหนด  
ภายใน 30 วัน

บันทึกผลการแก้ไขปัญหา  
(ปิดเคส)

บันทึกผลการแก้ไขปัญหา  
สามารถเข้าดูข้อมูลผ่านตัวเว็บ