

# กระบวนการทำงานของระบบ Voic of Customer

ระบบที่ใช้สำหรับเรื่องร้องเรียน  
ต่างๆ สำหรับผู้ที่รับบริการจาก  
คณะสัตวแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ

รองคณบดี

คณบดี

ส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง

ระบบตอบกลับอัตโนมัติ/ช่องทาง

ระบบตอบกลับอัตโนมัติและผู้รับ  
ผิดชอบ/ช่องทาง

ยืนยันในระบบ/ยืนยันกับผู้รับผิด  
ชอบ

คัดกรองความเร่งด่วน

ระยะเวลาเริ่ม 3/5/15 วัน

ดำเนินการ

บันทึกผลการดำเนินการ

ส่งเรื่องไปหน่วยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ให้คะแนนความพึงพอใจ

แจ้งเตือน หากไม่มีผู้  
ตอบกลับ  
ภายใน 1 วัน

แจ้งเตือน หากข้อร้องเรียน  
ไม่ได้ถูกดำเนินการตาม  
ความเร่งด่วนของเรื่อง

บันทึกการแก้ไข (จบ)

แจ้งเตือน หากไม่มีผู้  
ตอบกลับ  
ภายใน 5 วัน

แจ้งเตือน หากข้อร้องเรียน  
ไม่ได้ถูกดำเนินการตาม  
ความเร่งด่วนของเรื่อง  
ภายใน 15 วัน

บันทึกการแก้ไข และสรุปข้อมูล  
เพื่อเสนอผู้บริหารประจำปี