

## กระบวนการปฏิบัติงานของระบบ KKUFMIS (Call Center)

### 1. การแจ้งปัญหา

- ผ่านโทรศัพท์ 40068, 40069, 40070, 40073
- ผ่าน web site ของ KKUFMIS คือ [mis@kku.ac.th](mailto:mis@kku.ac.th)

### 2. การแก้ไขปัญหา

- ทีม IT

### 3. การติดตามงาน

รับเรื่องและบันทึกลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการ

ติดตามงานที่ค้างผ่าน โปรแกรม

ระบบการติดตาม Call center แยกประเภทดังนี้

- การรับปัญหาผ่าน call center
- การส่งเรื่องแก้ไขให้แก่ผู้รับผิดชอบระบบ

### 4. Call Center เป้าหมาย “ ทุกคำถามต้องได้รับคำตอบ ”

ระบบ (มุ่งใช้ IT ในการติดตามและควบคุมการจัดการ)