



คู่มือการใช้งานระบบจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำหรับ ผู้ใช้ระบบ (USER)

สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT-TU)

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สารบัญ

หน้า

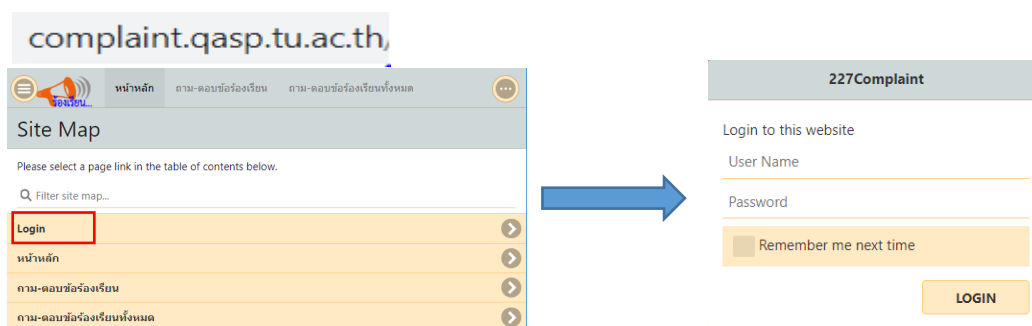
1. ข้อร้องเรียน	3
ข้อร้องเรียน	3
2. ถาม-ตอบข้อร้องเรียน	7
3. ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด	8

คู่มือขั้นตอนการใช้งานระบบจัดการข้อร้องเรียน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำหรับ ผู้ใช้ระบบ(User)

ระบบจัดการข้อร้องเรียน เป็นระบบสำหรับบุคลากรและนักศึกษา สามารถร้องเรียนปัญหาต่างๆ ภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัย โดยที่สามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านออนไลน์ได้ นอกจากนี้ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลคำถาม-ตอบเรื่องร้องเรียน โดยระบบสามารถแบ่งขั้นตอนการใช้งานได้ดังนี้

1. ข้อร้องเรียน
2. ถาม-ตอบข้อร้องเรียน
3. ข้อร้องเรียนทั้งหมด



ภาพที่ 1 การเข้าสู่ระบบ

ผู้ใช้ระบบสามารถเข้าระบบได้ผ่าน Website : complaint.qasp.tu.ac.th หน้าแรกของระบบจะแสดงให้ผู้ใช้งานทำการกดที่หัวข้อ Login จะปรากฏหน้าจอทำการยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบด้วย User/Password เพื่อยืนยันตัวตน โดย User/Password ที่ใช้จะเป็น E-mail บุคลากร เช่น xxxx@tu.ac.th ดังภาพที่ 1



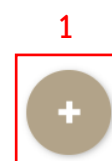
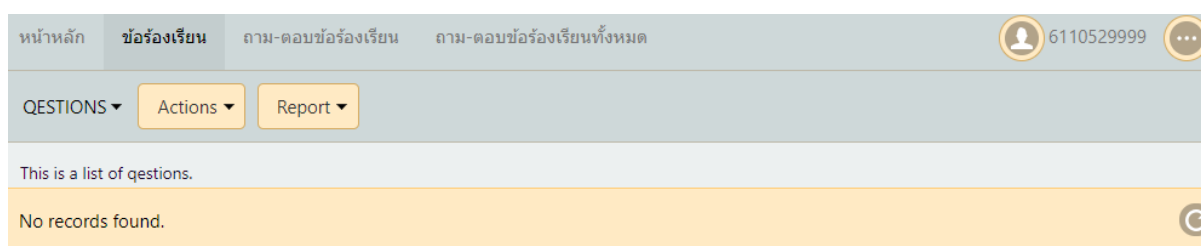
ภาพที่ 2 เมนูระบบจัดการข้อร้องเรียน

หลังจาก Login ระบบเรียบร้อยแล้วจะพบเมนูต่างๆ ของระบบโดยที่ผู้ใช้สามารถเลือกเข้าเมนูได้ 2 ส่วน ได้แก่ เมนูด้านบนสุดของหน้าจอและเมนูที่แสดงทั้งหมดส่วน ดังภาพที่ 2


1.ข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนเป็นเมนูที่สามารถเข้าถึงได้ทุกสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลใช้สำหรับร้องเรียนปัญหา สามารถเปิดหน้าจอนี้โดยคลิกที่เมนู ข้อร้องเรียน หมายเลข 1 ดังภาพที่ 2 ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งานดังต่อไปนี้

ข้อร้องเรียน



ภาพที่ 3 หน้าจอเมนูข้อร้องเรียน

หลังจากเปิดเมนูข้อร้องเรียน ถ้าผู้ใช้เข้าใช้งานครั้งแรกจะไม่มีข้อมูลปัญหาที่ร้องเรียน เมื่อผู้ใช้ต้องการร้องเรียนปัญหาให้ผู้ใช้ คลิกที่ปุ่ม  หมายเลข 1 ดังภาพที่ 3

NEW QUESTIONS

Complete the form. Make sure to enter all required fields.

กลุ่มผู้ใช้ * 1 ☐ นักศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป ☐ บุคลากร

หมวดข้อร้องเรียน * N/A ▼ 2

รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน * Required 3

วันที่ร้องเรียน 11/7/2018

ชื่อผู้ร้องเรียน * wiranya 4

E-mail wiranya@tu.ac.th

ตอบกลับทาง E-Mail 5 ☐ N/A ☐ ส่ง ☒ ไม่ส่ง

เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

ชื่อเอกสาร

ประเภทเอกสาร

ขนาดเอกสาร

เอกสารแนบ (*ขนาดเอกสารไม่เกิน 4 MB)

N/A

Drop a file here

6

OK CANCEL

ภาพที่ 4 หน้าจอแจ้งปัญหาข้อร้องเรียน

หลังจากคลิกที่ปุ่ม จะปรากฏหน้าต่างสำหรับระบุรายละเอียดข้อร้องเรียน ดังนี้

1. ผู้ใช้ระบุข้อมูลกลุ่มผู้ใช้ โดยกลุ่มผู้ใช้มี 3 กลุ่ม
หมายเลข 1 ดังภาพที่ 4

2. หมวดข้อร้องเรียน คลิกที่ปุ่ม หมายเลข 2 ดังภาพที่ 4 เลือกหมวดข้อร้องเรียนที่ต้องการ

ดังนี้

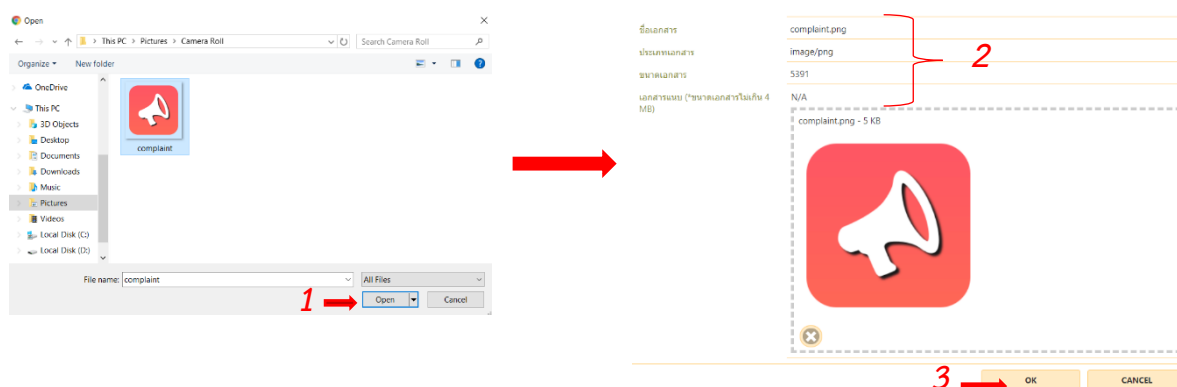
N/A
การจัดการเรียนการสอน
การทุจริต/การใช้อำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งราชการในทางที่ผิด
การบริหาร/พฤติกรรมบุคลากร
ความปลอดภัยด้านชีวิต
ทรัพย์สินสูญหาย/เสียหาย
สวัสดิการนักศึกษา/ทุนการศึกษา
สารสนเทศและเครือข่าย
อื่นๆ

3. กรอกรายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน ในกรอกหมายเลข 3 ดังภาพที่ 4

4. ส่วนของวันที่ร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน และ E-mail ระบบจะแสดงข้อมูลให้อัตโนมัติ ถ้าหากผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อมูล E-mail ได้ตามหมายเลข 4 ดังภาพที่ 4

5. ส่วนตอบกลับทาง E-mail โดยมีให้เลือก 6 ☐ N/A ☐ ส่ง ☒ ไม่ส่ง หมายเลข 5 ดังภาพที่ 4

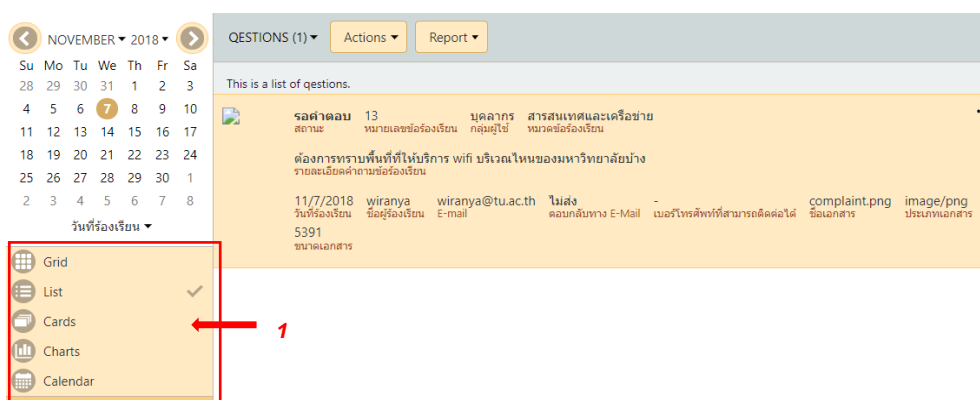
6. กรณีที่ผู้ใช้ต้องการส่งเรียนร้องเรียนที่มีเอกสารแนบ ให้คลิกที่ Drop a file here หมายเลข 6 ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 5 หน้าจอขั้นตอนเพิ่มเอกสารแนบ

จะมีหน้าหน้าจอปรากฏขึ้นให้เลือกไฟล์ที่เราต้องการแนบเมื่อเลือกไฟล์ที่ต้องการให้กดปุ่ม Open หมายเลข 1 หลังจากนั้นข้อมูลเอกสารแนบจะแสดงข้อมูลชื่อเอกสาร ประเภทเอกสาร และขนาดเอกสาร หมายเลข 2 จากนั้นให้ผู้ใช้คลิกปุ่ม OK หมายเลข 3 ดังภาพที่ 5

4. เมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม OK หมายเลข 3 ดังภาพที่ 5 หน้าจอจะแสดงรายละเอียดข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียน

8. ผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบการแสดงรายละเอียดข้อมูลได้หลายรูปแบบ ผู้ใช้สามารถเลือกรูปแบบการแสดงได้ตามหมายเลข 1 ดังภาพที่ 6



NOVEMBER 2018

Grid List Cards Charts Calendar

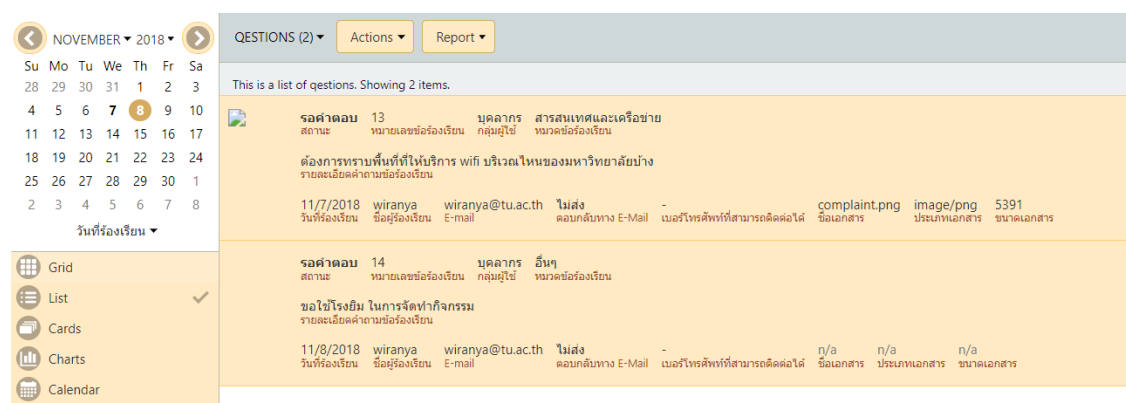
QUESTIONS (2) Actions Report

This is a list of questions. Showing 2 items.

สถานะ	หมายเลขข้อ ร้องเรียน	กลุ่มผู้ใช้	หมวดข้อร้อง เรียน	รายละเอียด คำถามข้อร้อง เรียน	วันที่ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	E-mail	ตอบกลับทาง E-Mail	เบอร์ โทรศัพท์ที่ สามารถ ติดต่อได้
รอคำตอบ	13	บุคลากร	สารสนเทศ และเครือข่าย	ต้องการทราบ พื้นที่ให้บริการ ฟรี บริเวณ ของมหาวิทยาลัย บ้าง	11/7/2018	wiranya	wiranya@t...	ไม่ส่ง	-
รอคำตอบ	14	บุคลากร	อื่นๆ	ขอใช้โรงยิม ในการจัดทำ กิจกรรม	11/8/2018	wiranya	wiranya@t...	ไม่ส่ง	-

ภาพที่ 7 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลแบบ Grid

- ถ้าผู้ใช้เลือกแสดงข้อมูลแบบ Grid รูปแบบข้อมูลจะแสดงดังภาพที่ 7



NOVEMBER 2018

Grid List Cards Charts Calendar

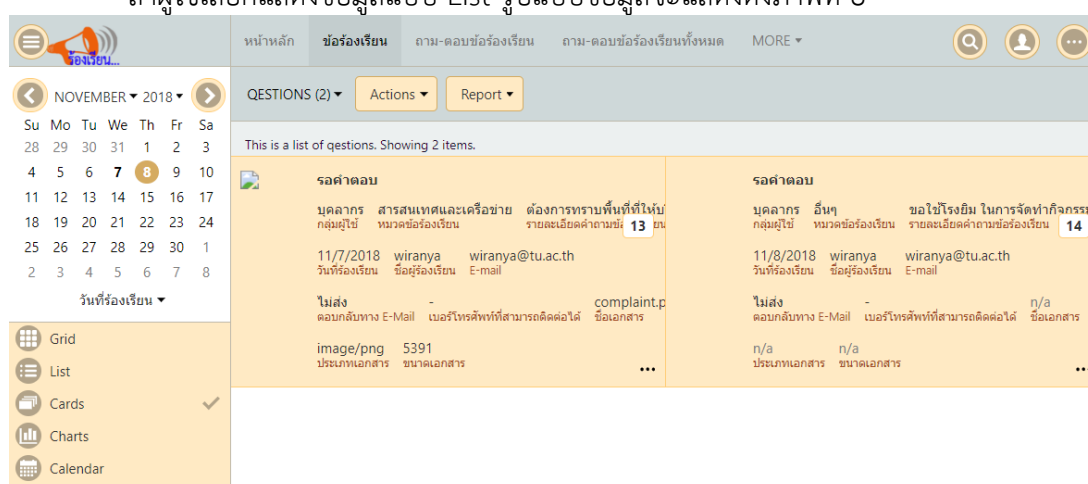
QUESTIONS (2) Actions Report

This is a list of questions. Showing 2 items.

	รอคำตอบ สถานะ 13	บุคลากร หมายเลขข้อร้องเรียน	สารสนเทศและเครือข่าย หมวดข้อร้องเรียน	ต้องการทราบพื้นที่ให้บริการฟรี บริเวณของมหาวิทยาลัยบ้าง รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน	11/7/2018	wiranya	wiranya@tu.ac.th	ไม่ส่ง	-	-	complaint.png	image/png	5391	ชื่อเอกสาร	ประเภทเอกสาร	ขนาดเอกสาร
	รอคำตอบ สถานะ 14	บุคลากร หมายเลขข้อร้องเรียน	อื่นๆ หมวดข้อร้องเรียน	ขอใช้โรงยิม ในการจัดทำกิจกรรม รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน	11/8/2018	wiranya	wiranya@tu.ac.th	ไม่ส่ง	-	-	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

ภาพที่ 8 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลแบบ List

- ถ้าผู้ใช้เลือกแสดงข้อมูลแบบ List รูปแบบข้อมูลจะแสดงดังภาพที่ 8



หน้าหลัก ข้อร้องเรียน ตาม-ตอบข้อร้องเรียน ตาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด MORE

NOVEMBER 2018

Grid List Cards Charts Calendar

QUESTIONS (2) Actions Report

This is a list of questions. Showing 2 items.

	รอคำตอบ บุคลากร สารสนเทศและเครือข่าย ต้องการทราบพื้นที่ให้บริการฟรี บริเวณของมหาวิทยาลัยบ้าง กลุ่มผู้ใช้ หมวดข้อร้องเรียน รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน 13	รอคำตอบ บุคลากร อื่นๆ ขอใช้โรงยิม ในการจัดทำกิจกรรม กลุ่มผู้ใช้ หมวดข้อร้องเรียน รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน 14
11/7/2018 wiranya wiranya@tu.ac.th	11/8/2018 wiranya wiranya@tu.ac.th	
วันที่ร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน E-mail	วันที่ร้องเรียน ชื่อผู้ร้องเรียน E-mail	
ไม่ส่ง	ไม่ส่ง	
ตอบกลับทาง E-Mail เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อเอกสาร	ตอบกลับทาง E-Mail เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ชื่อเอกสาร	
image/png 5391	n/a	n/a
ประเภทเอกสาร ขนาดเอกสาร	ประเภทเอกสาร ขนาดเอกสาร	

ภาพที่ 9 หน้าจอแสดงรายละเอียดข้อมูลแบบ Cards

- ถ้าผู้ใช้เลือกแสดงข้อมูลแบบ Cards รูปแบบข้อมูลจะแสดงดังภาพที่ 9

2. ถาม-ตอบข้อร้องเรียน

ถาม-ตอบข้อร้องเรียน ผู้ใช้จะเห็นข้อมูลข้อร้องเรียนของตนเองเท่านั้น โดยคลิกที่เมนู ถาม-ตอบข้อร้องเรียน หมายเลข 2 ดังภาพที่ 2 ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งานดังต่อไปนี้

หลังจากที่ผู้ใช้ร้องเรียนปัญหา หน้าจอจะปรากฏรายละเอียดข้อมูลที่ใช้ร้องเรียน โดยจะสถานะการตอบข้อร้องเรียนแสดงสถานะให้ผู้ใช้ทราบ โดยสถานะถาม-ตอบข้อร้องเรียนแบ่งเป็น 3 สถานะ ได้แก่ สีแดงแสดงสถานะ “รอคำตอบ” สีเหลือง แสดงสถานะ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” และสีเขียว แสดงสถานะ “ตอบแล้ว” ผู้ใช้สามารถดูคำตอบข้อร้องเรียนที่ใช้ร้องเรียน ให้ผู้ใช้คลิกที่ข้อร้องเรียน หมายเลข 1 ดังภาพที่ 10

สถานะ	หมายเลขข้อร้องเรียน	กลุ่มผู้ใช้	หมวดข้อร้องเรียน	รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน	วันที่ร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	E-mail	ตอบกลับทาง E-Mail	เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
รอคำตอบ	13	บุคลากร	สารสนเทศและเครือข่าย	ต้องการทราบพื้นที่ให้บริการ wifi บริเวณโหนดของมหาวิทยาลัยบาง	11/7/2018	wiranya	wiranya@t...	ไม่ส่ง	-
รอคำตอบ	14	บุคลากร	อื่นๆ	ขอใช้โรงยิมในการจัดทำกิจกรรม	11/8/2018	wiranya	wiranya@t...	ไม่ส่ง	-

ภาพที่ 10 หน้าจอถาม-ตอบข้อร้องเรียน

QUESTIONS

These are the fields of the questions record that can be edited.

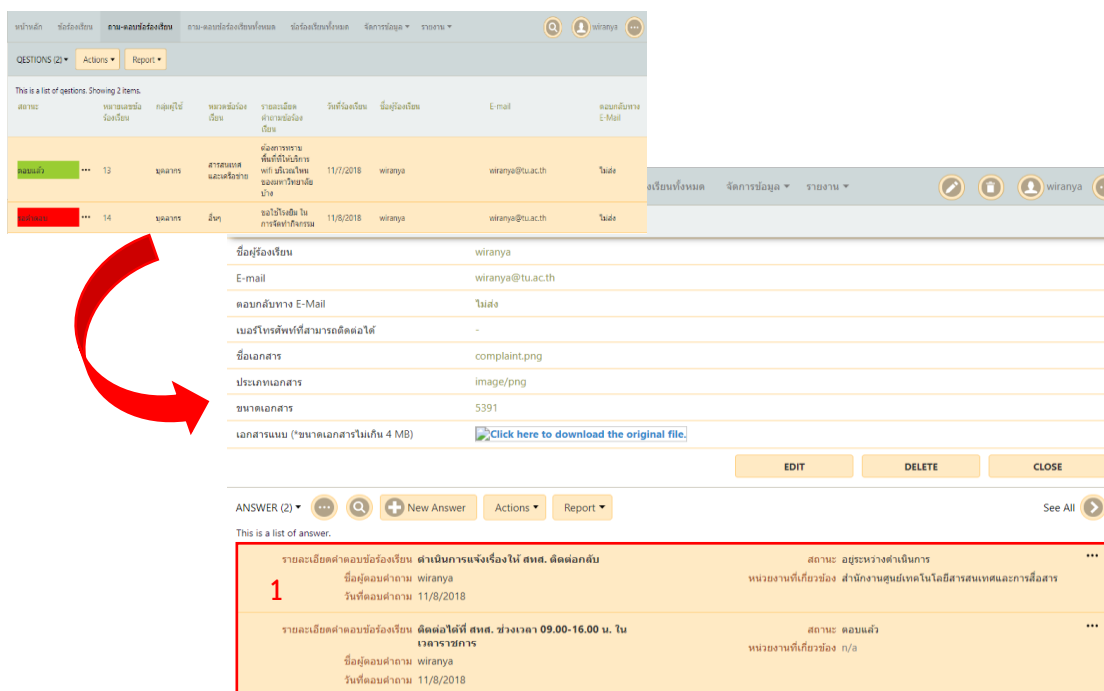
หมายเลขข้อร้องเรียน	13
กลุ่มผู้ใช้	บุคลากร
หมวดข้อร้องเรียน	สารสนเทศและเครือข่าย
รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน	ต้องการทราบพื้นที่ให้บริการ wifi บริเวณโหนดของมหาวิทยาลัยบาง
วันที่ร้องเรียน	11/7/2018
ชื่อผู้ร้องเรียน	wiranya
E-mail	wiranya@tu.ac.th
ตอบกลับทาง E-Mail	ไม่ส่ง
เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้	-
ชื่อเอกสาร	complaint.png
ประเภทเอกสาร	image/png
ขนาดเอกสาร	5391
เอกสารแนบ (*ขนาดเอกสารไม่เกิน 4 MB)	Click here to download the original file.

ANSWER

No records found. **1**

ภาพที่ 11 หน้าจอถาม-ตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่สถานะ “รอคำตอบ” หลังจากคลิกที่ข้อร้องเรียน ดังภาพที่ 10 หน้าจอปรากฏรายละเอียดข้อมูลข้อร้องเรียน ส่วนด้านล่างของหน้าจอจะยังไม่มีข้อมูลรายละเอียดคำตอบ หมายเลข 1 ดังภาพที่ 11



The screenshot shows a web application interface for managing questions and answers. The top navigation bar includes links for 'หน้าหลัก', 'ข้อร้องเรียน', 'ถาม-ตอบข้อร้องเรียน', 'ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด', 'ข้อร้องเรียนทั้งหมด', and 'รายงาน'. The main content area is titled 'QUESTIONS (2)' and shows a list of questions. A red arrow points from the question list to a detailed view of a specific question.

สถานะ	หมายเลขข้อร้องเรียน	กลุ่มผู้ใช้	หัวข้อข้อร้องเรียน	รายละเอียดข้อร้องเรียน	วันที่โพสต์	ชื่อผู้โพสต์	E-mail	ตอบกลับทาง E-Mail
ตอบแล้ว	13	บุคลากร	การขอใบรับรองการแพทย์	แจ้งการขอใบรับรองการแพทย์	11/7/2018	wiranya	wiranya@tu.ac.th	ไม่ส่ง
ตอบแล้ว	14	บุคลากร	อื่นๆ	ขอใบรับรองการแพทย์	11/8/2018	wiranya	wiranya@tu.ac.th	ไม่ส่ง

The detailed view of the question shows the following information:

- ชื่อผู้ร้องเรียน: wiranya
- E-mail: wiranya@tu.ac.th
- ตอบกลับทาง E-Mail: ไม่ส่ง
- เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้: -
- ชื่อเอกสาร: complaint.png
- ประเภทเอกสาร: image/png
- ขนาดเอกสาร: 5391
- เอกสารแนบ (ขนาดเอกสารไม่เกิน 4 MB): [Click here to download the original file.](#)

Below the question details, there is a section for 'ANSWER (2)' with a 'See All' link. The answers are listed as follows:

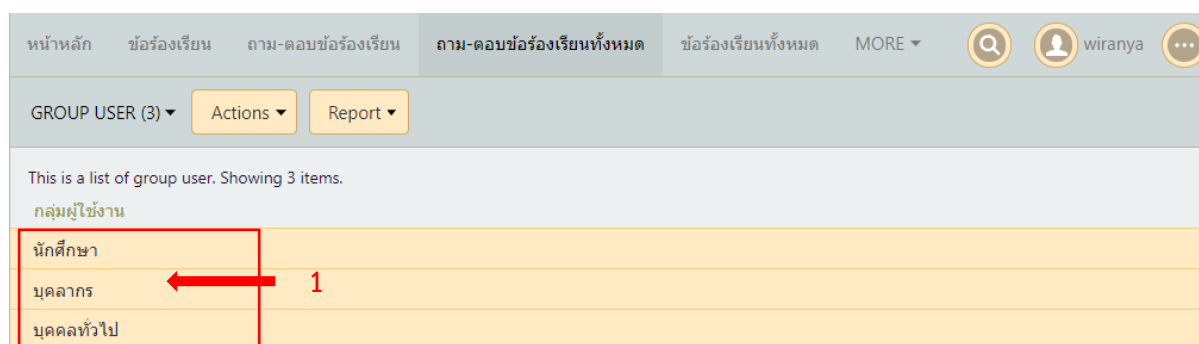
- รายละเอียดคำตอบข้อร้องเรียน: เป็นการแจ้งเรื่องให้ สสส. ติดต่อกลับ
ชื่อผู้ตอบคำถาม: wiranya
วันที่ตอบคำถาม: 11/8/2018
สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: สำนักงานศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- รายละเอียดคำตอบข้อร้องเรียน: ติดต่อให้ สสส. ช่วงเวลา 09.00-16.00 น. ในเวลาทำการ
ชื่อผู้ตอบคำถาม: wiranya
วันที่ตอบคำถาม: 11/8/2018
สถานะ: ตอบแล้ว
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง: ก/ส

ภาพที่ 12 หน้าจอรายชื่อรายละเอียดคำตอบข้อร้องเรียน

กรณีที่สถานะ “ตอบแล้ว” หลังจากคลิกที่ข้อร้องเรียน ดังภาพที่ 12 หน้าจอแสดงข้อมูลรายละเอียดคำตอบ หมายเลข 1 ดังภาพที่ 12

3. ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด

ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด ผู้ใช้จะเห็นข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมดที่มีการร้องเรียนเข้ามา โดยคลิกที่เมนู ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด หมายเลข 3 ดังภาพที่ 2 ซึ่งมีขั้นตอนการใช้งานดังต่อไปนี้



The screenshot shows the 'ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด' (All Questions and Answers) page. The top navigation bar includes links for 'หน้าหลัก', 'ข้อร้องเรียน', 'ถาม-ตอบข้อร้องเรียน', 'ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด', 'ข้อร้องเรียนทั้งหมด', and 'MORE'. The main content area is titled 'GROUP USER (3)' and shows a list of user groups. A red box highlights the 'กลุ่มผู้ใช้งาน' (User Groups) section, and a red arrow points to the 'นักศึกษา' (Students) group.

กลุ่มผู้ใช้งาน
นักศึกษา
บุคลากร
บุคคลทั่วไป

ภาพที่ 13 หน้าจอถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด

เมื่อผู้ใช้คลิก เมนู ถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด หน้าจอจะปรากฏรายละเอียดข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมด โดยข้อมูลรายละเอียดข้อร้องเรียนจะแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งานโดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1.กลุ่ม “นักศึกษา” 2.กลุ่ม “บุคลากร” และ 3.กลุ่ม “บุคคลทั่วไป” ผู้ใช้สามารถเลือกดูรายละเอียดถาม-ตอบข้อร้องเรียนที่ผู้ใช้ร้องเรียน ให้ผู้ใช้คลิกกลุ่มผู้ใช้งานที่ต้องการทราบ หมายเลข 1 ดังภาพที่ 13

REVIEW GROUP USER

บุคลากร

Please review group user information below. Click Edit to change this record, click Delete to delete the record, or click Cancel/Close to return back.

EDIT DELETE CLOSE

GROUP USER

These are the fields of the group user record that can be edited.

กลุ่มผู้ใช้งาน บุคลากร

EDIT DELETE CLOSE

QUESTIONS (4) ... 🔍 + New Questions Actions Report See All

This is a list of questions.

สถานะ	หมายเลขข้อร้องเรียน	หมวดข้อร้องเรียน	รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน	วันที่ร้องเรียน
ตอบแล้ว	6	อื่นๆ	test	10/9/2018
ตอบแล้ว	7	อื่นๆ	แจ้งการใช้งานระบบ	10/17/2018
ตอบแล้ว	13	สารสนเทศและเครือข่าย	ต้องการทราบพื้นที่ให้บริการ wifi บริเวณไหนของมหาวิทยาลัยบ้าง	11/7/2018
รอดำเนินการ	14	อื่นๆ	ขอใช้โรงยิม ในการจัดทำกิจกรรม	11/8/2018

ภาพที่ 14 หน้าจอถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด

เมื่อผู้ใช้คลิกกลุ่มผู้ใช้งานที่ต้องการทราบ หมายเลข 1 ดังภาพที่ 13 หน้าจอจะปรากฏรายละเอียดข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมด ผู้ใช้สามารถเลือกดูรายละเอียดข้อร้องเรียนที่ต้องการทราบข้อมูลได้ หมายเลข 1 ดังภาพที่ 14

QUESTIONS

These are the fields of the questions record that can be edited.

สถานะ	ตอบแล้ว
หมายเลขข้อร้องเรียน	13
หมวดข้อร้องเรียน	สารสนเทศและเครือข่าย
รายละเอียดคำถามข้อร้องเรียน	ต้องการทราบพื้นที่ให้บริการ wifi บริเวณไหนของมหาวิทยาลัยบ้าง
วันที่ร้องเรียน	11/7/2018

EDIT DELETE CLOSE

ANSWER (2) ... 🔍 + New Answer Actions Report See All

This is a list of answer.

ดำเนินการแจ้งเรื่องให้ สทส. ติดตาม	อยู่ระหว่างดำเนินการ
รายละเอียดคำตอบข้อร้องเรียน	รายละเอียดคำตอบข้อร้องเรียน
wiranya	wiranya
ชื่อผู้ตอบคำถาม	ชื่อผู้ตอบคำถาม
11/8/2018	11/8/2018
วันที่ตอบคำถาม	วันที่ตอบคำถาม

ภาพที่ 15 หน้าจอรายละเอียดข้อมูลถาม-ตอบข้อร้องเรียนทั้งหมด

เมื่อผู้ใช้คลิกกลุ่มผู้ใช้งานที่ต้องการทราบ หมายเลข 1 ดังภาพที่ 14 หน้าจอจะปรากฏรายละเอียดข้อมูลข้อคำถาม-ตอบข้อร้องเรียนที่เลือก ผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดข้อร้องเรียน หมายเลข 1 และรายละเอียดข้อร้องเรียนข้อมูลคำตอบ หมายเลข 2 ดังภาพที่ 15