

คู่มือการใช้งาน – ผู้ดูแล

ระบบจัดการข้อร้องเรียน

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า ข้อร้องเรียน และสายตรงผู้บริหาร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

RMUTI Voice of Customers Complaints and
Executive direct line.

สารบัญ

	หน้า
สิทธิของผู้ใช้งาน ระดับผู้ดูแล	3
ผู้ดูแลระดับหน่วยงาน	4
ผู้ดูแลส่วนกลาง	16
ผู้ดูแลระดับวิทยาเขต	16

สิทธิของผู้ใช้งาน ระดับผู้ดูแล

มี 5 สิทธิ หลัก คือ

- **ผู้ดูแลระบบ** : จัดการสิทธิ เพิ่ม/แก้ไขข้อมูล
- **ผู้ดูแลระดับหน่วยงาน** : ตรวจสอบ จัดการซื้อ ร้องเรียน หรือส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังส่วนกลาง กรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตน
- **ผู้ดูแลระดับวิทยาเขต** : รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้อง หน่วยงานในวิทยาเขต และส่วนกลาง, ตรวจสอบ จัดการซื้อร้องเรียน หรือส่งต่อข้อร้องเรียนไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในวิทยาเขตตน หรือส่ง ต่อไปยังส่วนกลางกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับ วิทยาเขตอื่น
- **ผู้ดูแลส่วนกลาง** : รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้อง หน่วยงาน และวิทยาเขต, ตรวจสอบจัดการซื้อ ร้องเรียน, ส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องภายในวิทยาเขต หรือส่งต่อไปยังวิทยา เขตอื่นกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับวิทยาเขต อื่น

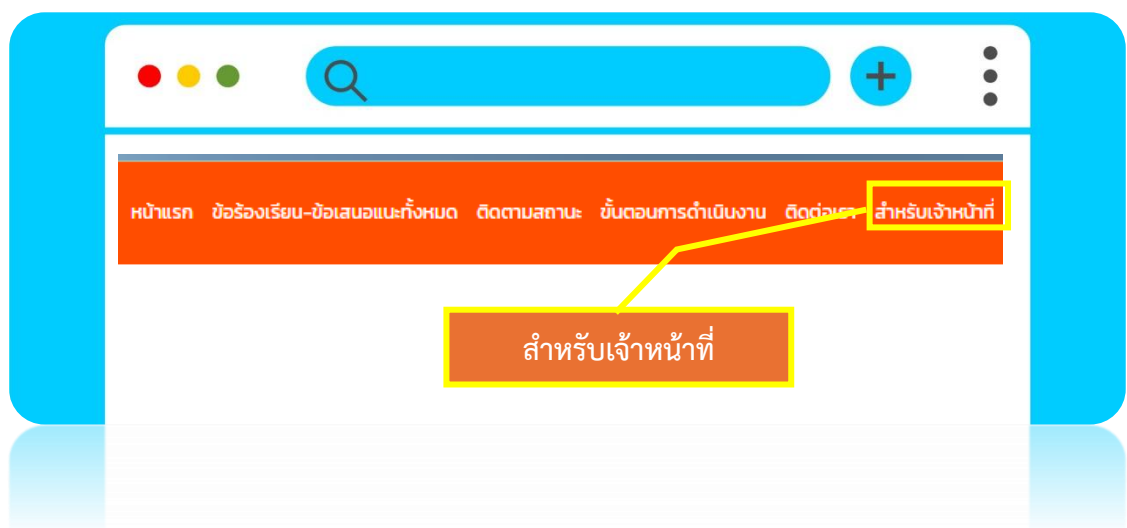
- **ผู้ใช้งานพิเศษ** : ดูรายงานและสถิติของข้อร้องเรียน

ผู้ดูแลระดับหน่วยงาน

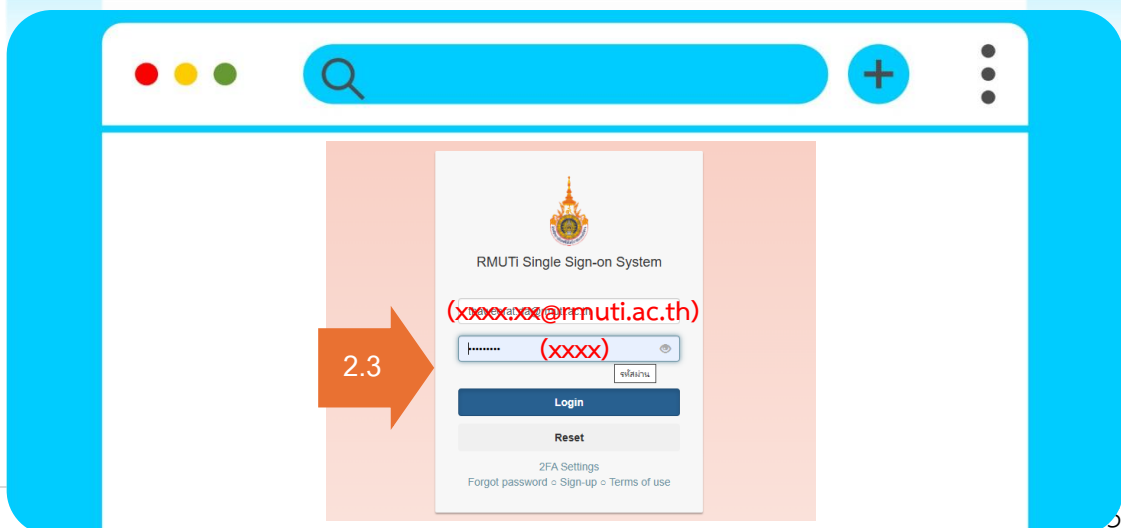
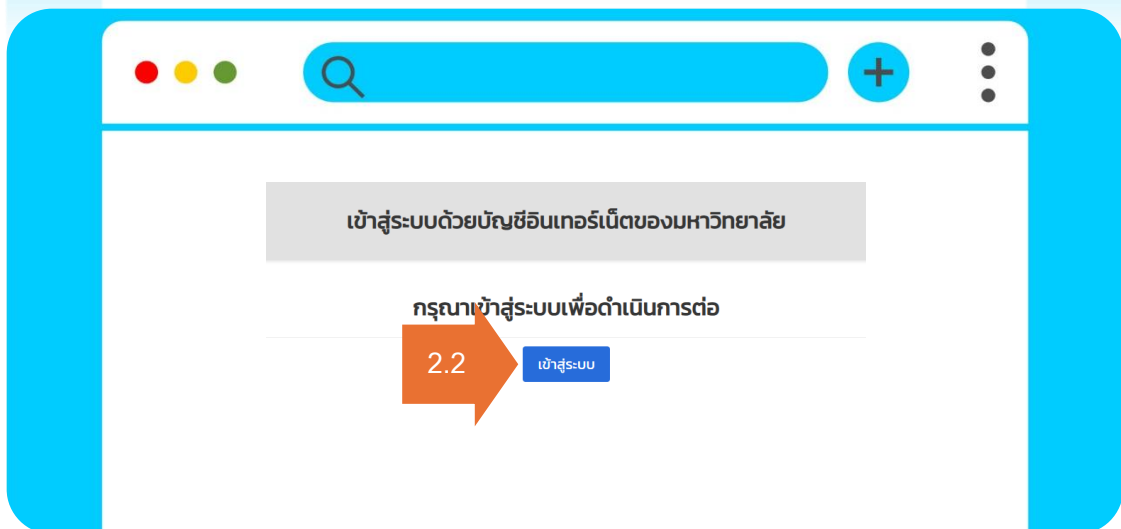
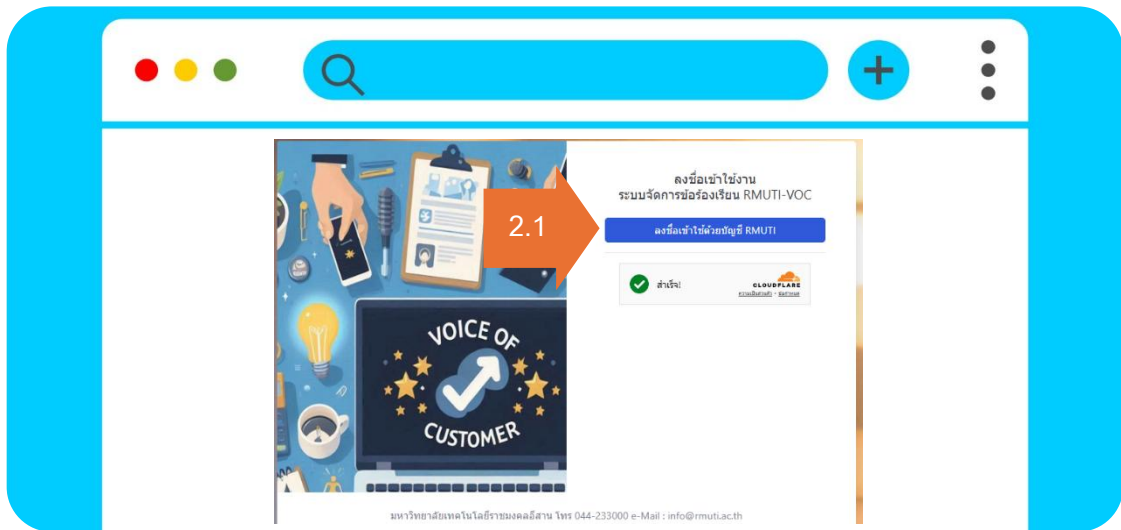
หน้าที่ : ตรวจสอบ จัดการข้อร้องเรียน หรือส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังส่วนกลาง กรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานตน

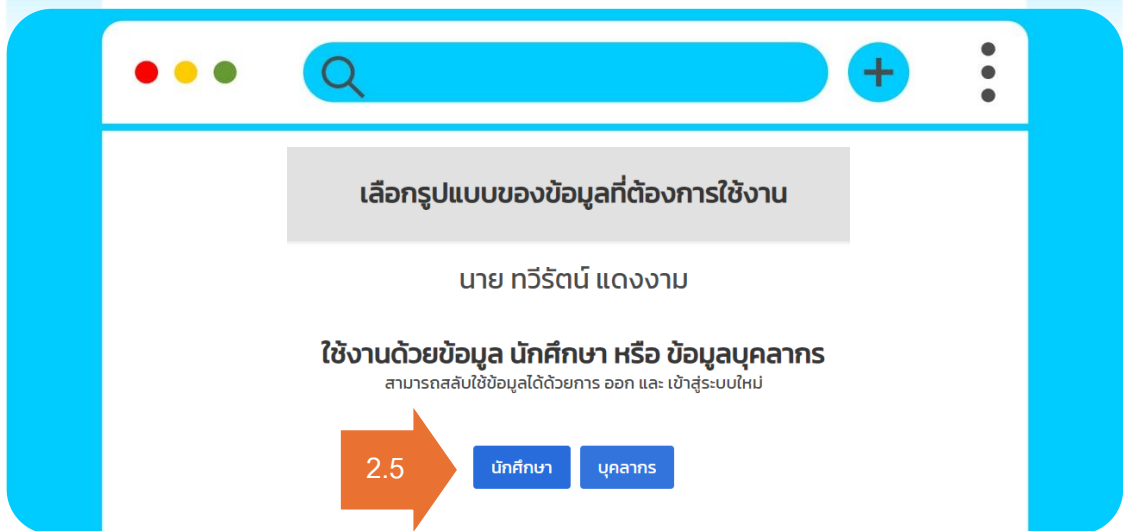
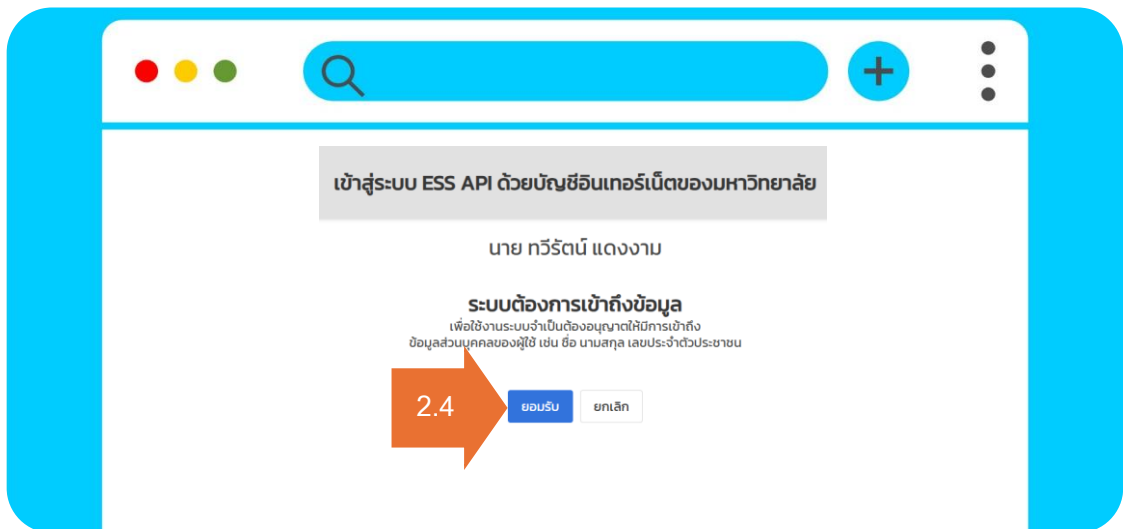
ผู้ที่ทำหน้าที่ คือ ผู้บริหาร หรือหัวหน้าสำนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่รับมอบหมาย เป็นผู้ดำเนินงาน

1. เลือกเมนู **สำหรับเจ้าหน้าที่** สำหรับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน ซึ่งต้องเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยฯ ให้มีหน้าที่รับผิดชอบ

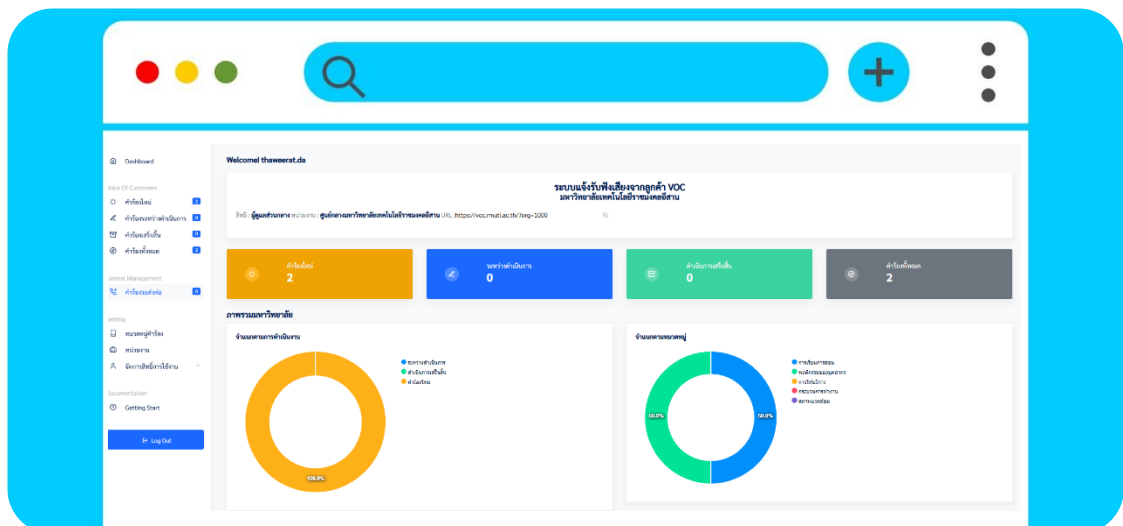


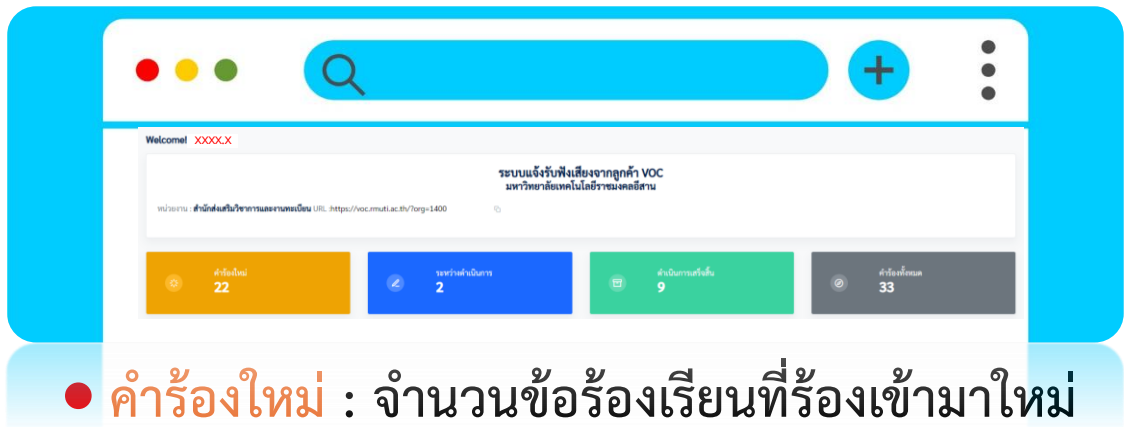
2. ลงชื่อเข้าใช้ (Login) ใช้อีเมลล์มหาวิทยาลัยฯ เข้าใช้ระบบเท่านั้น (xxxx.xx@rmuti.ac.th)



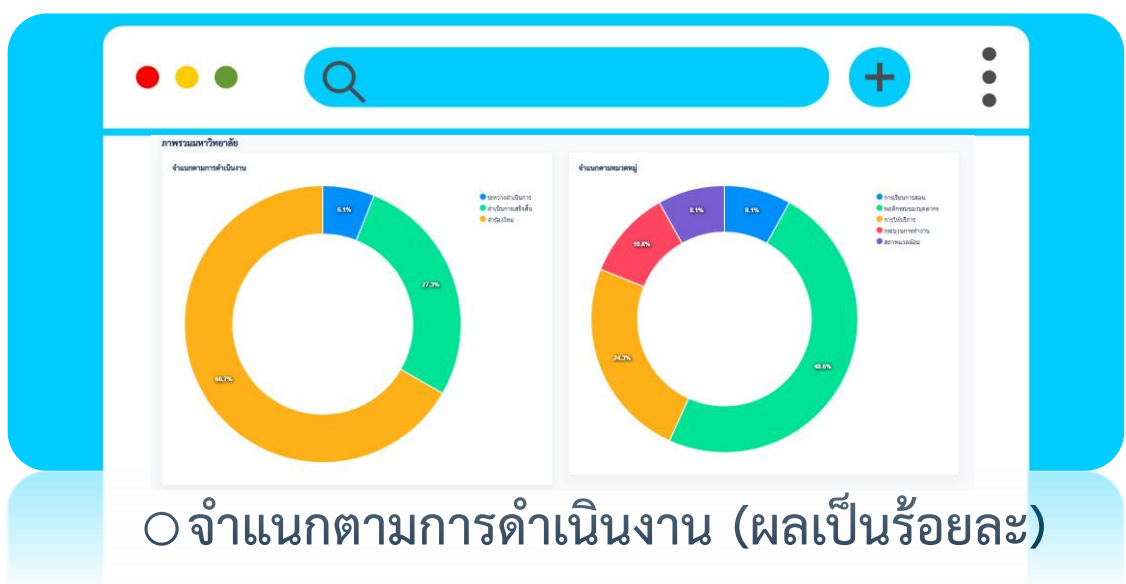


3. หน้าแรก สรุปรายงานสถิติการดำเนินงาน Dashboard





- **คำร้องใหม่** : จำนวนข้อร้องเรียนที่ร้องเข้ามาใหม่
- **ระหว่างดำเนินการ** : จำนวนข้อร้องเรียนที่รับแล้ว และอยู่ระหว่างการดำเนินการ
- **ดำเนินการเสร็จสิ้น** : จำนวนข้อร้องเรียนที่ดำเนินการจัดการเสร็จสิ้นทุกกระบวนการแล้ว
- **คำร้องทั้งหมด** : จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด ทั้งที่ เข้าใหม่ อยู่ระหว่างดำเนินการ และดำเนินการเสร็จสิ้น



○ จำแนกตามการดำเนินงาน (ผลเป็นร้อยละ)

■ ระหว่างดำเนินการ

- ดำเนินการเสร็จสิ้น

- คำร้องใหม่

- จำแนกตามหมวดหมู่ (ผลเป็นร้อยละ)

- การเรียนการสอน

- พฤติกรรมของบุคลากร

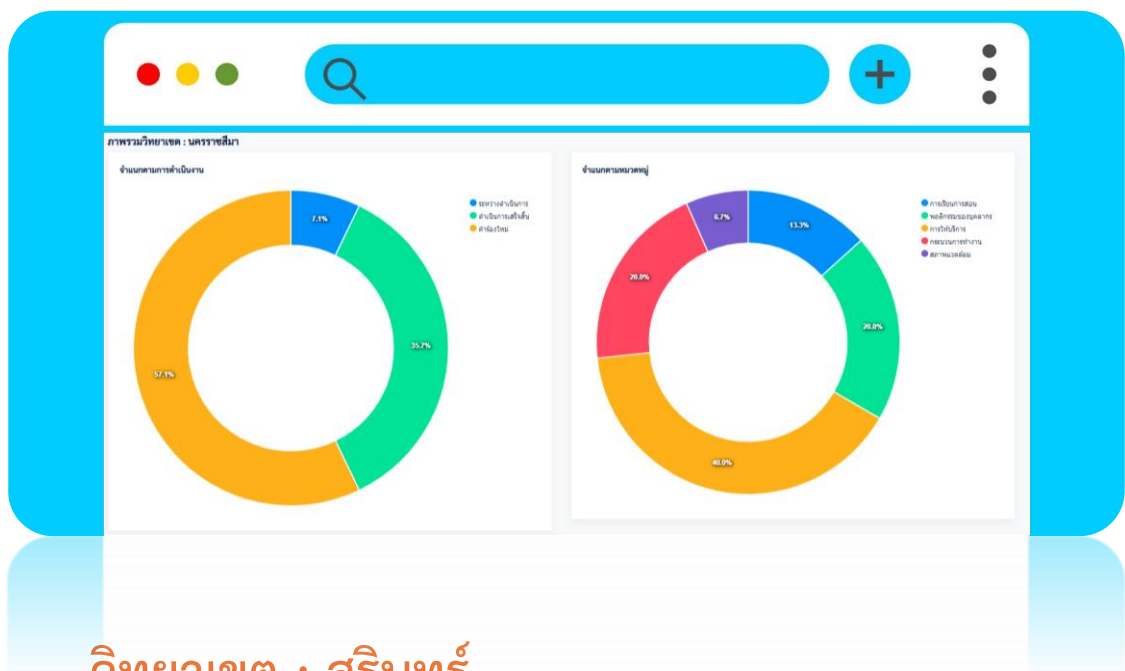
- การให้บริการ

- กระบวนการทำงาน

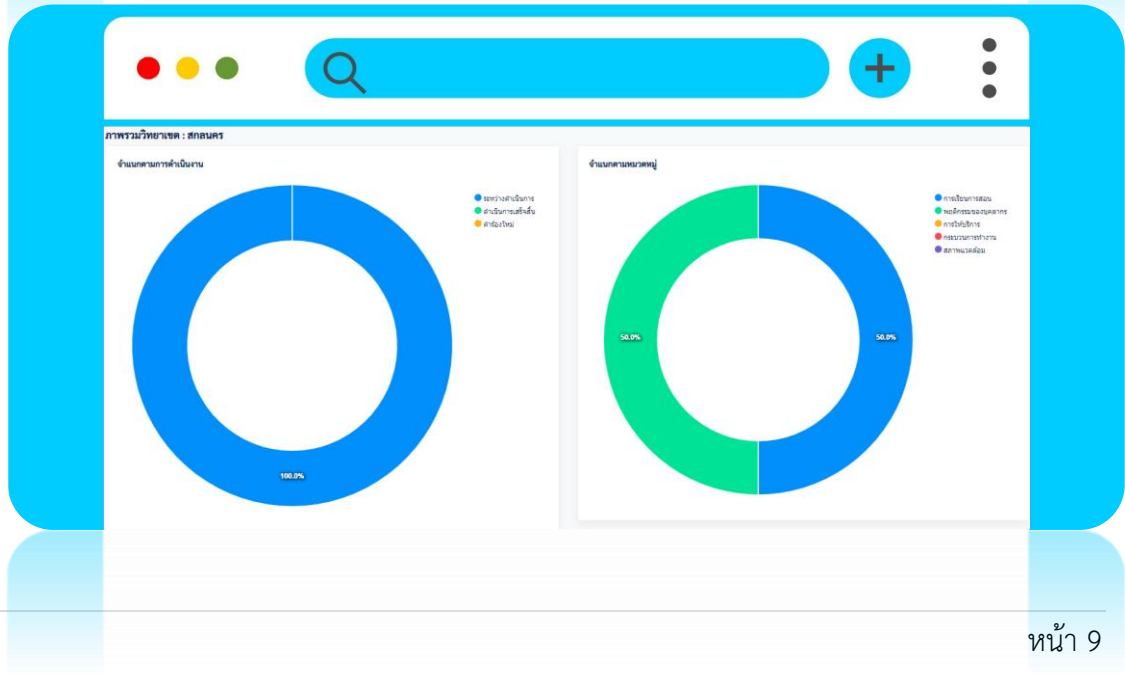
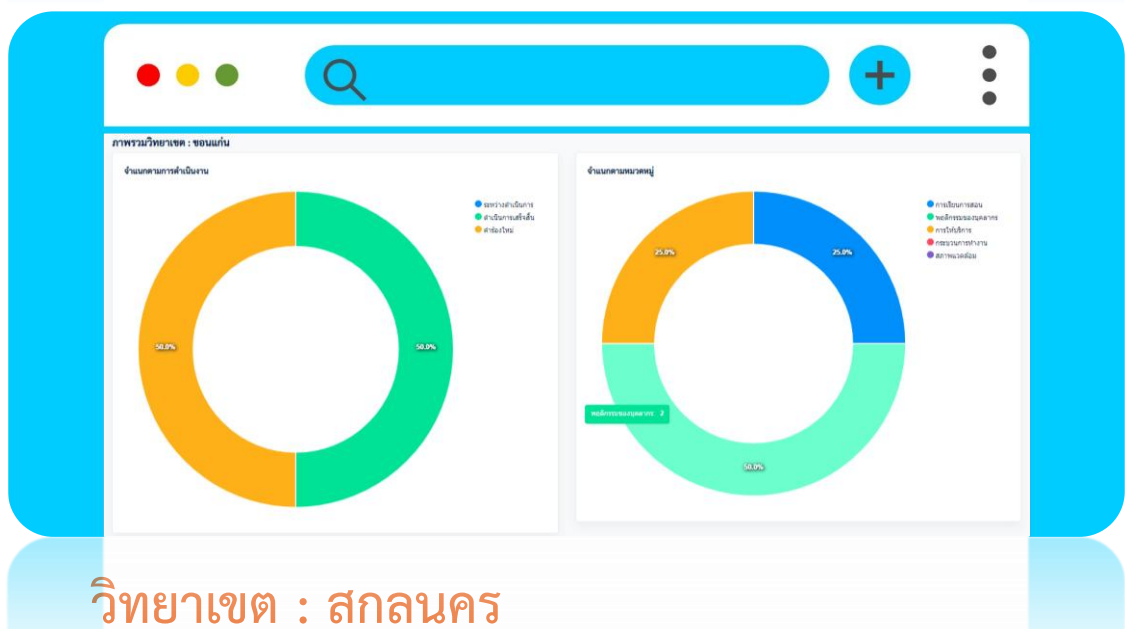
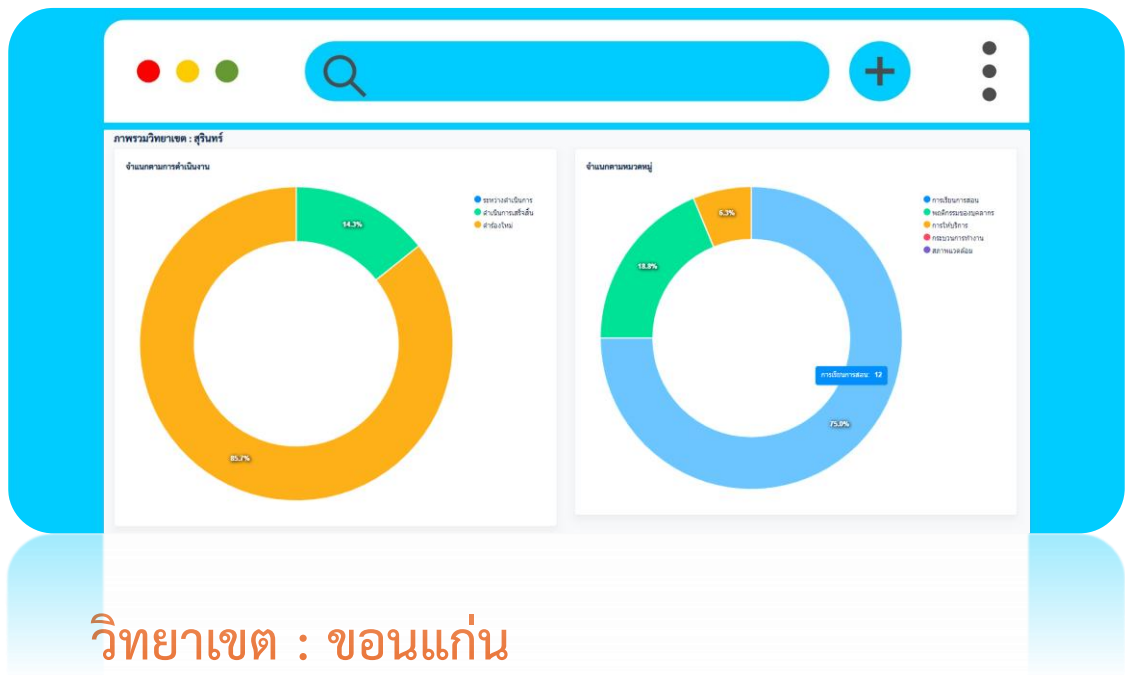
- สภาพแวดล้อม

- ข้อมูลผลการดำเนินงาน ภาพรวมวิทยาเขต ทั้ง 4 วิทยาเขต (ผลแสดงจำแนกเช่นเดียวกับ ภาพรวมมหาวิทยาลัย)

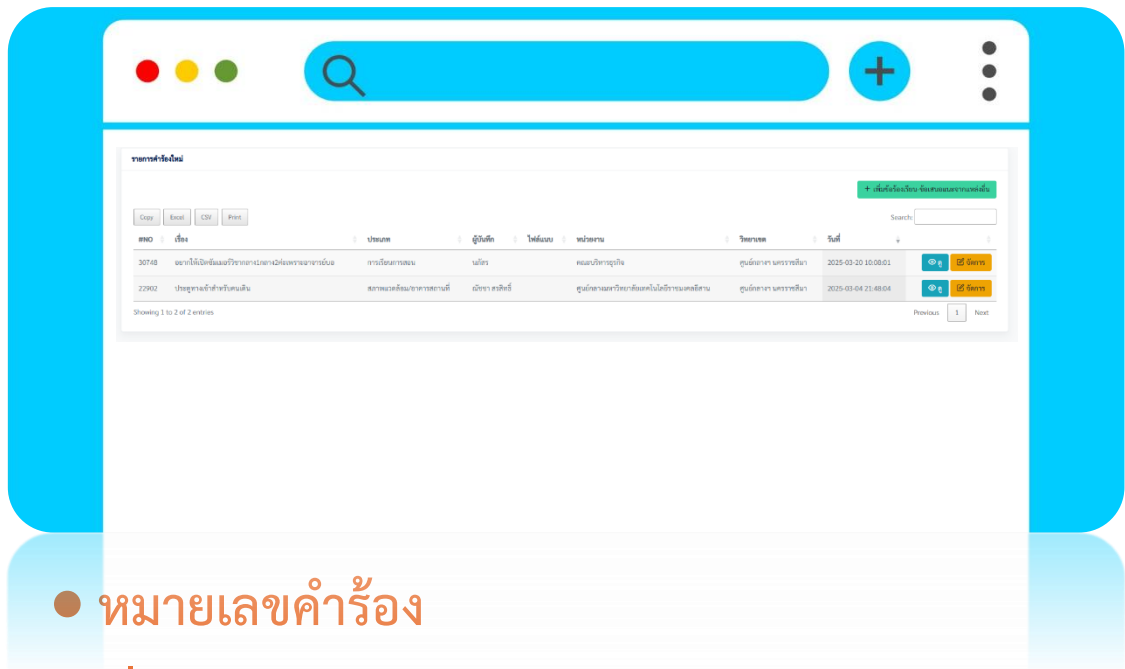
วิทยาเขต : นครราชสีมา



วิทยาเขต : สุรินทร์



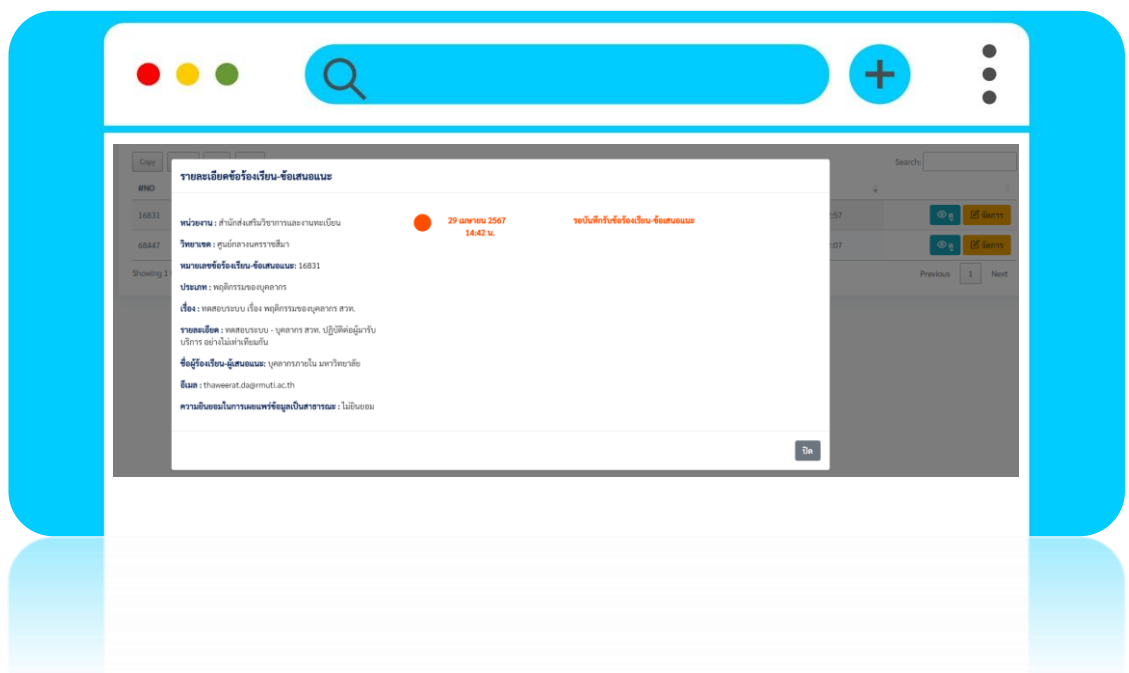
4. เมนู **คำร้องใหม่** แสดงรายการคำร้องใหม่ โดยจะแสดงรายละเอียด ดังนี้



- หมายเลขคำร้อง
- เรื่อง
- ประเภท
- ผู้บันทึก
- ไฟล์แนบ (กรณีมีไฟล์ จะแสดงสัญลักษณ์ไฟล์)
- หน่วยงาน
- วิทยาเขต
- วันที่ (วันที่ ที่รับเรื่องร้องเรียนเข้าระบบ)
- ตัวเลือก ดู  สำหรับดูรายละเอียดข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ

○ หน่วยงาน

- วิทยาเขต
- หมายเลขข้อร้องเรียน-ข้อเสนอนแนะ
- ประเภท
- เรื่อง
- รายละเอียด
- ชื่อผู้ร้องเรียน-ผู้เสนอแนะ
- อีเมล
- ความยินยอมในการเผยแพร่ข้อมูลเป็นสาธารณะ
- สถานะการดำเนินงาน แสดงรายละเอียดด้านขวา คือ วันที่ และรายละเอียดของแต่ละสถานะการดำเนินงาน



- ตัวเลือก **จัดการ**  เพื่อเริ่มดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

- ข้อมูลที่แสดงด้านซ้ายจะเหมือนกันกับก่อนหน้า ส่วนพื้นที่ด้านขวาเป็นพื้นที่ให้บันทึกรายละเอียดการจัดการจัดการข้อร้องเรียน แนบเอกสาร/รูปภาพ และวันที่คาดว่าจะแล้วเสร็จ
- ด้านล่าง แสดงประวัติการดำเนินการ และตัวเลือกการทำงาน 4 ตัวเลือก ได้แก่

- **บันทึกการแก้ไข** : เมื่อข้อร้องเรียนที่ดำเนินการได้ดำเนินการแล้วบางกระบวนการ แต่กระบวนการยังไม่เสร็จสิ้นสมบูรณ์ โดยยังต้องสืบค้น ตรวจสอบ หรือดำเนินการต่อในขั้นตอนอื่นๆ
- **บันทึกปิดงาน** : เมื่อข้อร้องเรียนดำเนินการจัดการแก้ไข หรือตอบข้อซักถาม หรือ เป็นข้อร้องเรียนที่สามารถจัดการได้ทันที แล้วเสร็จสมบูรณ์
- **ส่งต่อส่วนกลาง** : เมื่อข้อร้องเรียนที่ดำเนินการ เมื่อตรวจสอบแล้วว่าไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน ควรส่งต่อ

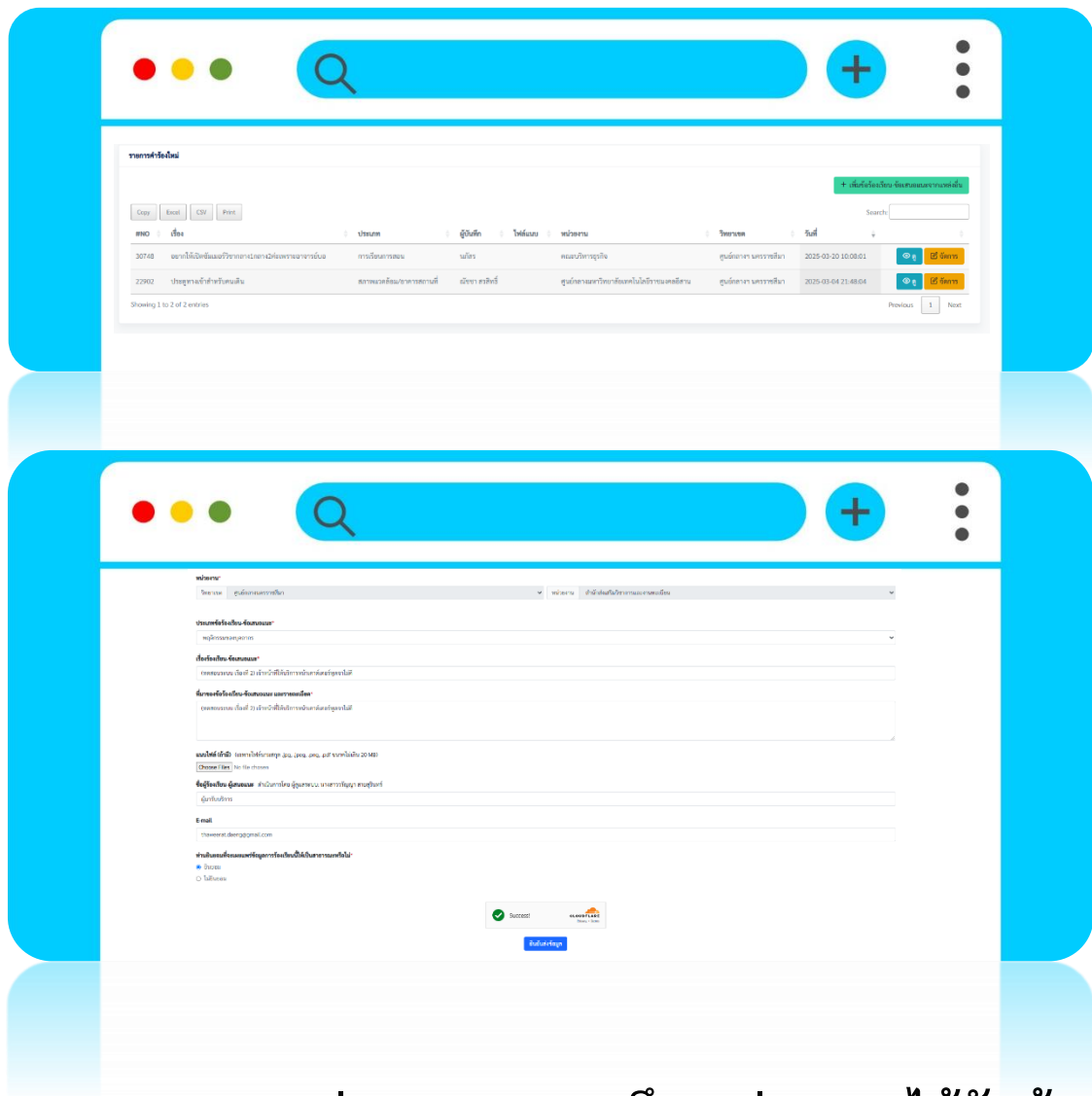
หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้ส่งต่อไปยัง
ส่วนกลาง

- **ส่งต่อในสังกัด** : เมื่อผู้ดูแลระดับวิทยาเขต หรือส่วนกลาง ต้องการส่งต่อข้อร้องเรียนให้หน่วยงานภายใต้สังกัดดำเนินการ
- **ย้อนกลับ** : เมื่อต้องการยกเลิกหรือยังไม่พร้อมที่จะรายงานการดำเนินงาน

The screenshot shows a web application interface with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area is divided into two columns. The left column contains a form titled 'รายละเอียดข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ' (Complaint and Suggestion Details) with fields for 'หมายเลขข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ: 16831', 'หน่วยงาน: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน', 'วิทยาเขต: ศูนย์การศึกษาระดับสูง', 'ประเภท: พฤติกรรมของบุคลากร', 'เรื่อง: ขอสอบระบบ เรื่อง พฤติกรรมของบุคลากร สวท.', 'รายละเอียด: ขอสอบระบบ - บุคลากร สวท. ปฏิบัติหน้าที่ไม่เหมาะสม ไม่คำนึงถึงสิทธิ', 'ความเสียหายจากการละเมิดหรือข้อผิดพลาด: ไม่มีเลย', and 'ผู้ร้องเรียน: ผู้ดูแลระบบ: บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย'. The right column contains a form titled 'รายละเอียดการดำเนินการ' (Action Details) with a text area for 'เหตุผล ความเป็นมาในการดำเนินการข้อร้องเรียน กรณี การดำเนินการยังไม่เสร็จสิ้นกระบวนการต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม ส่วนนี้สามารถลบออกได้ กรุณาเพิ่ม', a 'เลือกเมนู / ภูมิภาค' section with a 'Choose Files' button and 'No file chosen' text, a 'วันที่ส่งผ่านแล้วเสร็จ' field with a date picker set to '2024-05-10', and a 'ประวัติการดำเนินการ' section with a table showing two entries: '29 เมษายน 2567 14:42, รอบันทึกข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ' and '29 เมษายน 2567 14:42, รอบันทึกข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ'. Below the table is a 'รายละเอียดการดำเนินการ:' section with the text 'ผู้ดำเนินการ: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน'. At the bottom of the form are four buttons: 'บันทึกการแก้ไข', 'ปิดข้อร้องเรียน', 'ส่งต่อ', and 'ลบข้อมูล'.

กรณี มีข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะจากแหล่งอื่น เช่น
โทรศัพท์ บันทึกรายข้อความ Facebook Line Email หรือ
ช่องทางอื่นๆ ให้เพิ่มข้อมูลเข้าสู่ระบบโดยเลือก เมนู

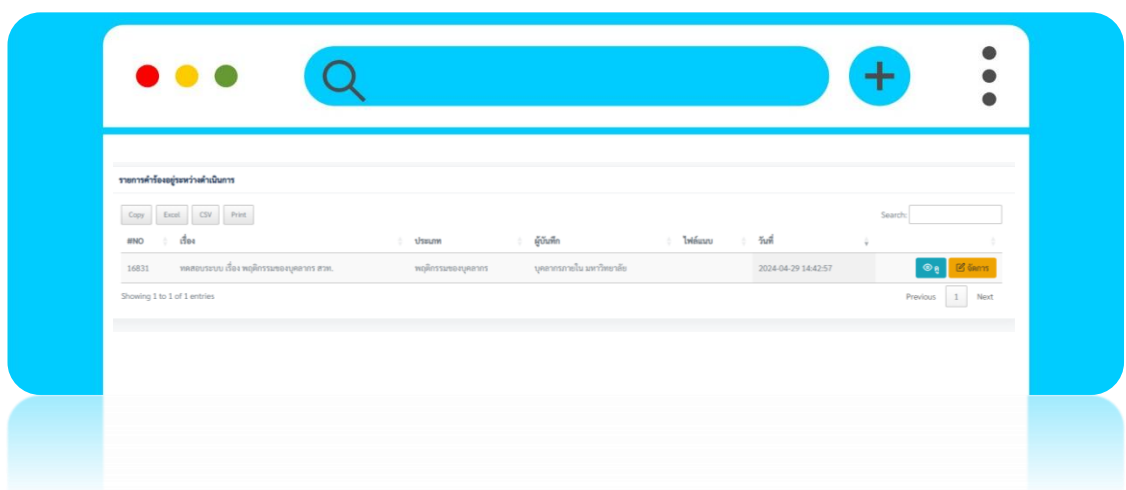
+เพิ่มข้อร้องเรียน - ข้อเสนอแนะจากแหล่งอื่น โดยมีรายละเอียดดังนี้



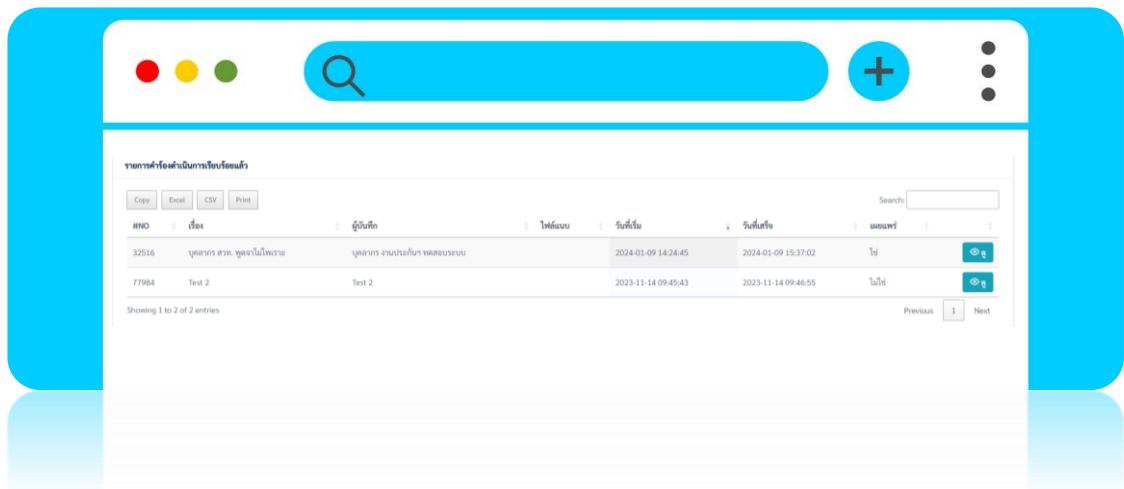
- หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานได้รับข้อร้องเรียน – ข้อเสนอแนะ
- ประเภทข้อร้องเรียน - ข้อเสนอแนะ
- เรื่องร้องเรียน – ข้อเสนอแนะ
- ที่มาของข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ และรายละเอียด

- แนบไฟล์ (ถ้ามี) (เฉพาะไฟล์นามสกุล .jpg, .jpeg, .png, .pdf ขนาดไม่เกิน 20 MB)
- ชื่อผู้ร้องเรียน-ผู้เสนอแนะ
- E-mail ของผู้ร้องเรียน
- เลือก ☒ ยินยอม ☐ ไม่ยินยอม แสดงความจำนงให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้เป็นสาธารณะ
- ยืนยันข้อมูล เมื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

5.เมนู **รายการคำร้องอยู่ระหว่างดำเนินการ** แสดงรายการคำร้องที่เจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการรายงานที่การดำเนินการแล้ว แต่คำร้องยังไม่เสร็จสิ้นกระบวนการทั้งหมด หรือยังไม่ได้ข้อสรุปในการจัดการข้อร้องเรียน โดยจะแสดงรายละเอียดและดำเนินงานได้เช่นเดียวกับข้อ 4



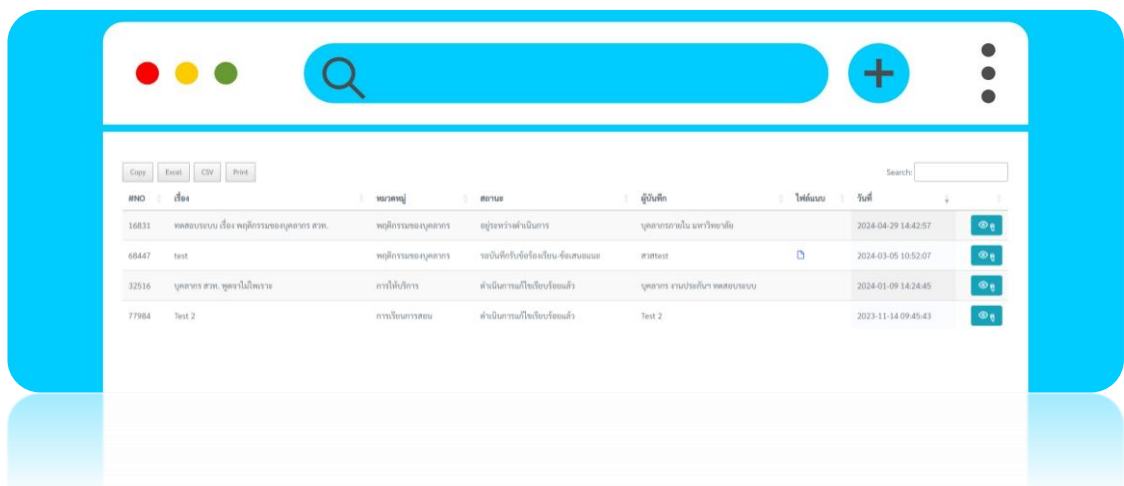
6.เมนู **คำร้องเสร็จสิ้น** จะแสดงรายการคำร้องดำเนินการเรียบร้อยแล้ว หมายถึงทุกระบวนการดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยจะแสดงรายละเอียดเช่นเดียวกับข้อ 4 ต่างกันเพียงเมนูในการดำเนินงานจะสามารถดูรายละเอียดการทำงานที่จัดการข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว



รหัสนี้	เรื่อง	ผู้บังคับ	ไฟล์แนบ	วันที่รับ	วันที่เสร็จ	หมายเหตุ	
32516	บุคลากร สาข. ขุดเจาะไม้โพรง	บุคลากร งานป้องกัน ผลิตระบบ		2024-01-09 14:24:45	2024-01-09 15:37:02	ใช่	
77984	Test 2	Test 2		2023-11-14 09:45:43	2023-11-14 09:46:55	ไม่ใช่	

Showing 1 to 2 of 2 entries

7.เมนู **คำร้องทั้งหมด** แสดงรายการข้อร้องเรียน - ข้อเสนอแนะ ทั้งหมดในระบบ (คำร้องใหม่ คำร้องระหว่างดำเนินการ และคำร้องเสร็จสิ้น)



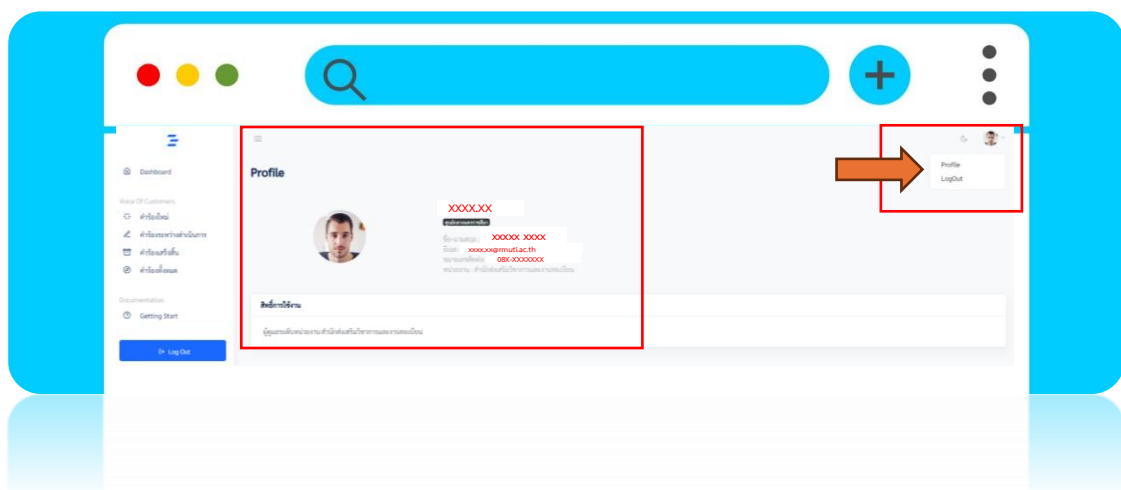
รหัสนี้	เรื่อง	หมวดหมู่	สถานะ	ผู้บังคับ	ไฟล์แนบ	วันที่	
16831	ผลิตระบบ เรื่อง ผลิตระบบของบุคลากร สาข.	ผลิตระบบของบุคลากร	อยู่ระหว่างดำเนินการ	บุคลากรงานป้องกัน ผลิตระบบ		2024-04-29 14:42:57	
68447	test	ผลิตระบบของบุคลากร	จบสิ้นการดำเนินการ	ผลิตระบบ		2024-03-05 10:52:07	
32516	บุคลากร สาข. ขุดเจาะไม้โพรง	การให้บริการ	คำร้องเรียนที่เสร็จสิ้นแล้ว	บุคลากร งานป้องกัน ผลิตระบบ		2024-01-09 14:24:45	
77984	Test 2	การร้องเรียน	คำร้องเรียนที่เสร็จสิ้นแล้ว	Test 2		2023-11-14 09:45:43	

8. เมนู Profile และ Log Out

Profile แสดงรายละเอียดของผู้ใช้งาน เช่น

- ชื่อ User (ชื่อ user ที่แสดงจะเป็นชื่อเดียวกันกับ user บัญชีมหาวิทยาลัยฯ)
- ชื่อ-สกุล จริง
- อีเมลล์
- หมายเลขติดต่อ
- หน่วยงาน
- สิทธิการใช้งาน

Log Out ปุ่มเลือกสำหรับ ลงชื่อออกจากระบบ



ผู้ดูแลระดับวิทยาเขต และส่วนกลาง

ผู้ดูแลระดับวิทยาเขต

หน้าที่ : รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้อง หน่วยงานในวิทยาเขต และส่วนกลาง, ตรวจสอบจัดการข้อร้องเรียน หรือส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในวิทยาเขตตน หรือส่งต่อไปยังส่วนกลางกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับวิทยาเขตอื่น

ผู้ที่ทำหน้าที่ คือ หัวหน้าสำนักงานวิทยาเขต หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของสำนักงานวิทยาเขต เป็นผู้ดำเนินงาน

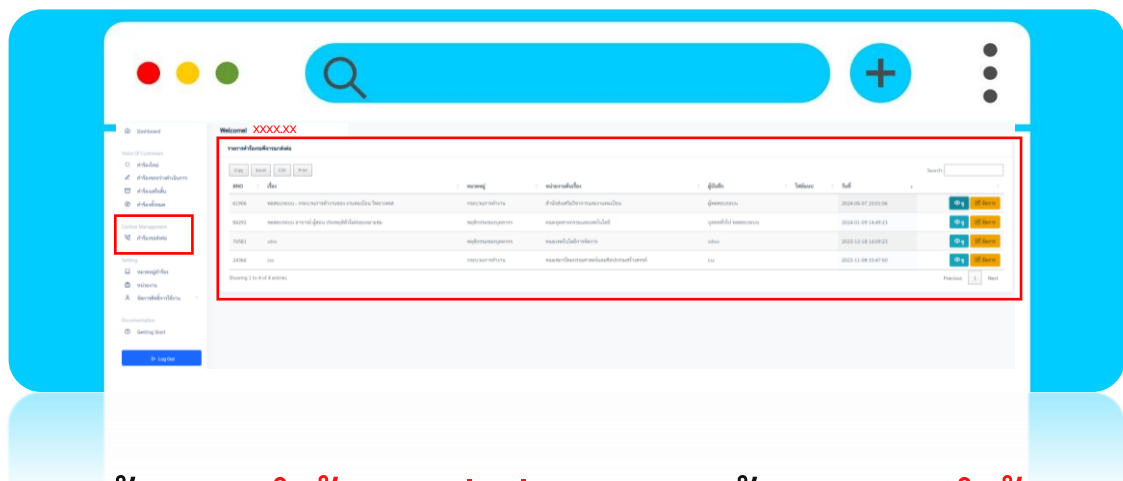
ผู้ดูแลส่วนกลาง

หน้าที่ : รับข้อร้องเรียนจากผู้ร้อง หน่วยงาน และวิทยาเขต, ตรวจสอบจัดการข้อร้องเรียน, ส่งต่อข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งศูนย์กลาง และวิทยาเขต

ผู้ที่ทำหน้าที่ คือ หัวหน้าสำนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของสำนักงานอธิการบดี และสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นผู้ดำเนินงาน

เมนูที่เพิ่ม คือ **คำร้องรอส่งต่อ** เป็นเมนูที่รับเรื่องร้องเรียนที่ มาจากการส่งต่อของหน่วยงานภายในศูนย์กลาง นครราชสีมา และภายในวิทยาเขต เพื่อให้**ผู้ดูแลส่วนกลาง** ตรวจสอบและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดย

- กรณีที่หน่วยงานภายในศูนย์กลาง เห็นว่าเรื่องร้องนั้นไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน ให้ดำเนินการส่งต่อไปยัง **ส่วนกลาง (ผู้ดูแลส่วนกลาง)**
- กรณีที่หน่วยงานภายในวิทยาเขต เห็นว่าเรื่องไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ให้ส่งต่อไปยัง **ส่วนกลาง (ผู้ดูแลส่วนกลาง)** เพื่อดำเนินการในส่วนที่ถูกต้องต่อไป



หน้าเมนู **คำร้องรอส่งต่อ** แสดงหน้ารายการ**คำร้องรอพิจารณาส่งต่อ** โดยมีรายละเอียดเหมือนกับเมนู**คำร้องใหม่** ซึ่งสามารถดูรายละเอียด และจัดการ เรื่องร้องเรียนได้ เช่นเดียวกัน ต่างเพียง ในหน้าการจัดการ

เรื่องร้องเรียน ที่ต้องเพิ่มรายละเอียดการจัดการข้อ
ร้องเรียน จะปรากฏตัวเลือกหน่วยงานปลายทาง ที่
ต้องการส่งต่อ และปุ่ม บันทึกส่งต่อ

The screenshot shows a web browser window with a form titled "รายงานข้อร้องเรียน-ติดตามผล" (Report Complaint-Follow-up). The form contains several text input fields and a dropdown menu. A red box highlights the dropdown menu labeled "เลือกหน่วยงานปลายทาง" (Select destination agency), which currently shows "ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน" (Complaint Receiving Center). Another red box highlights the "บันทึกส่งต่อ" (Save and Forward) button at the bottom of the form. The form also includes a table with two columns: "เลขที่รับเรื่อง" (Complaint Number) and "รายละเอียด" (Details). The table has two rows of data.

เลขที่รับเรื่อง	รายละเอียด
1 เลขที่รับเรื่อง 2567 1001 456	1 เลขที่รับเรื่อง 2567 1001 456
2 เลขที่รับเรื่อง 2567 1001 789	2 เลขที่รับเรื่อง 2567 1001 789