

คู่มือการใช้งาน

ระบบจัดการข้อร้องเรียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

RMUTI Complaints Management.

สารบัญ

	หน้า
ยื่นเรื่องร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ	2
ติดตามข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ	10
ข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะทั้งหมด	12
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ	14
ข้อมูลติดต่อเรา	15

ยื่นเรื่องร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ

1. เข้าไปที่

<https://voc.rmuti.ac.th/>

หรือ เมนู **สายตรงผู้บริหาร** จากเว็บไซต์หน่วยงานที่
ต้องการโดยตรง เช่น

สายตรงผู้อำนวยการ



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
<https://voc.rmuti.ac.th/1400>

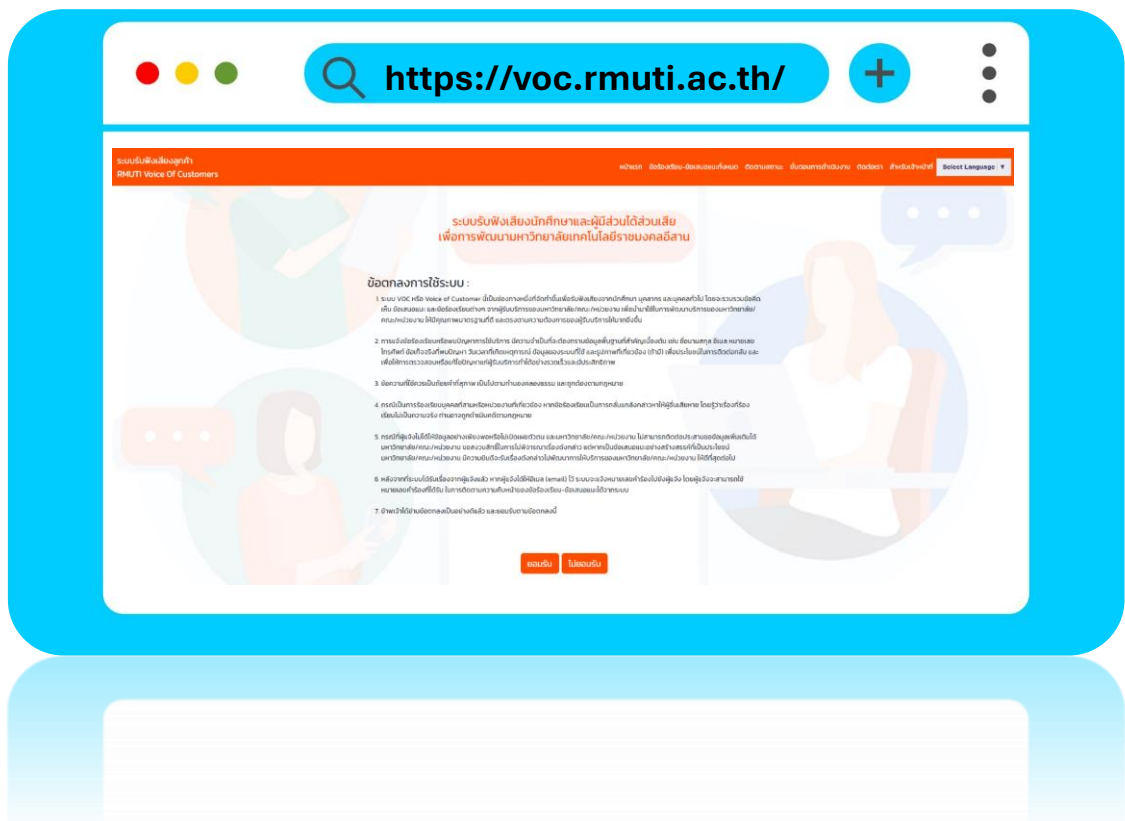
2. เลือก **ยอมรับ/ไม่ยอมรับ** ข้อตกลง



ยอมรับ

ไม่ยอมรับ

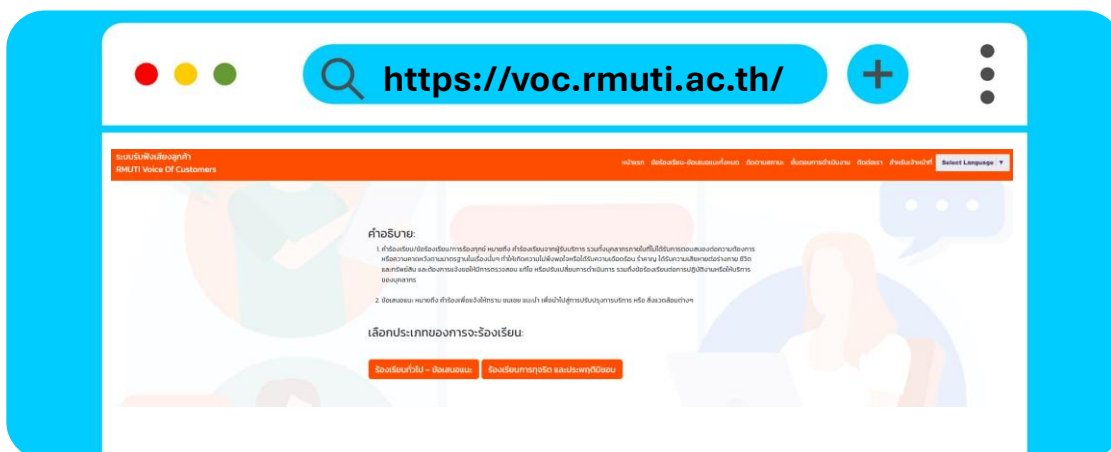
อ่านข้อตกลงการใช้ระบบให้ครบถ้วนก่อนเลือก **ยอมรับ**
หรือ **ไม่ยอมรับ**



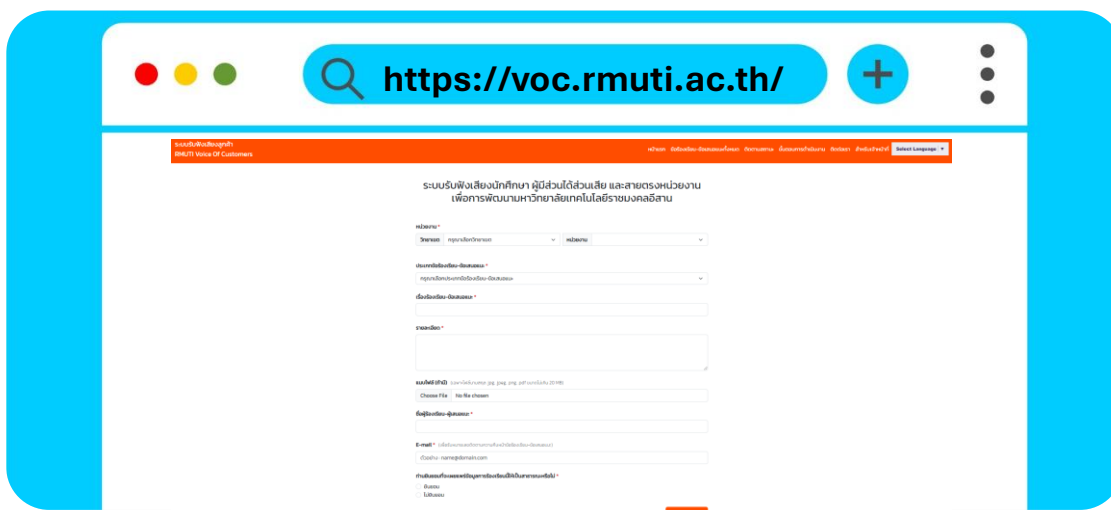
3. เลือกประเภทที่จะร้องเรียน มี 2 ประเภท เมื่อ ยอมรับ ข้อตกลง และอ่านคำอธิบายเรียบร้อยแล้ว ให้เลือก ประเภทที่ต้องการร้อง



- ร้องเรียนทั่วไป-ข้อเสนอแนะทั่วไปให้เพิ่มรายละเอียด ที่ต้องการร้องต่อไปยังข้อ 4
- ร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบไปยังแบบ ร้องเรียนโดยตรงของสำนักงานกฎหมาย

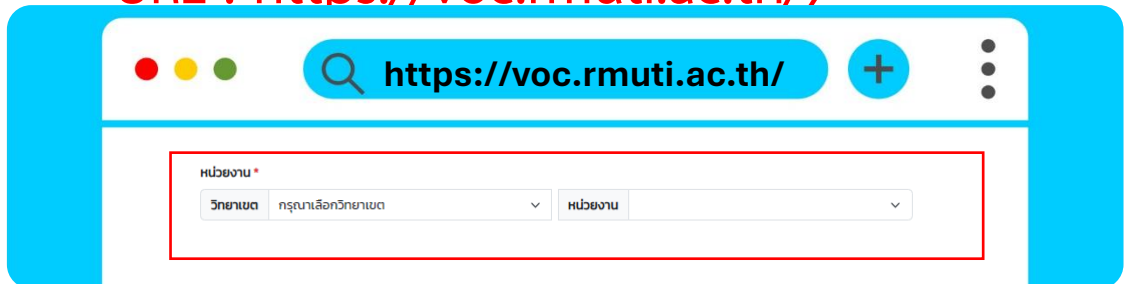


4. เพิ่มรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน เมื่อเลือกประเภท

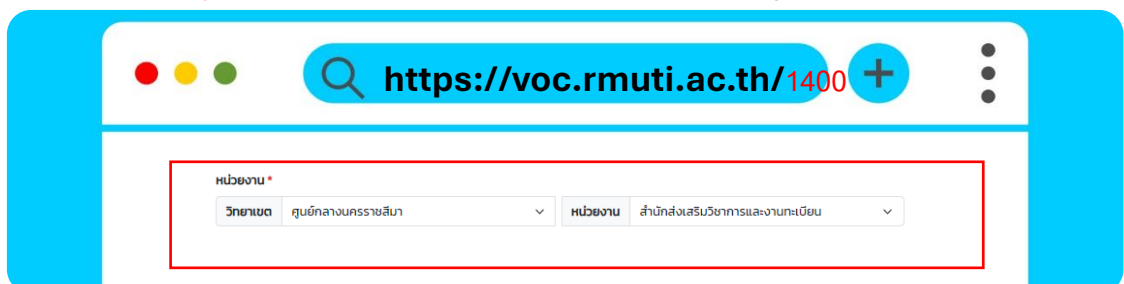


รายละเอียดที่ต้องกรอก มีดังนี้

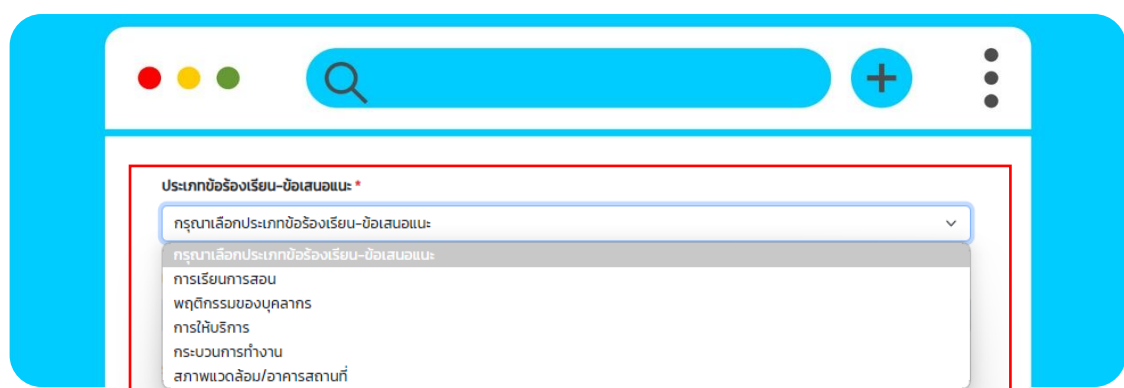
4.1 เลือก **หน่วยงาน** ที่ต้องการร้อง (กรณี เข้าใช้ผ่าน URL : <https://voc.rmuti.ac.th/>)



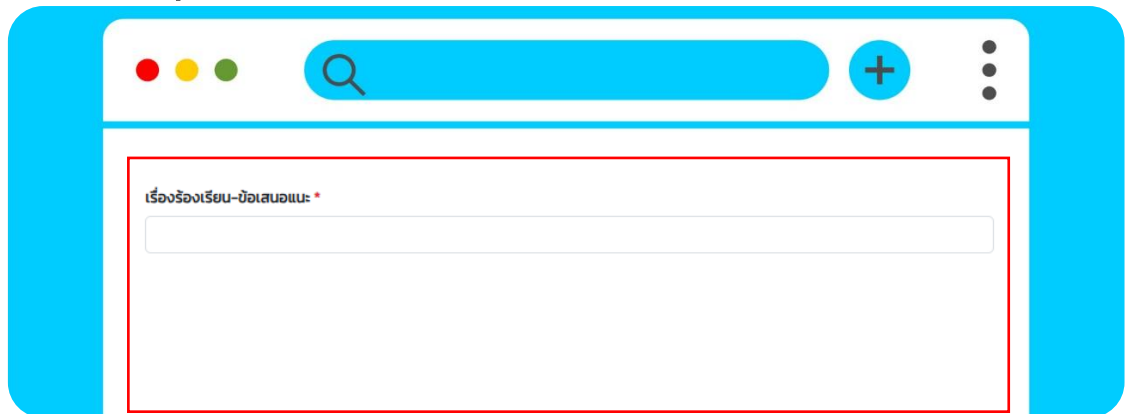
ไม่ต้องเลือก **หน่วยงาน** ที่ต้องการร้อง (กรณีที่เข้าผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ต้องการร้อง ในเมนู สายตรงผู้บริหาร) ให้ข้ามไปกรอกข้อมูลถัดไปได้



4.2 เลือก **ประเภทข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ** มี 5 ประเภท คือ 1) การเรียนการสอน 2) พฤติกรรมของบุคลากร 3) การให้บริการ 4) กระบวนการทำงาน 5) สภาพแวดล้อม/อาคารสถานที่

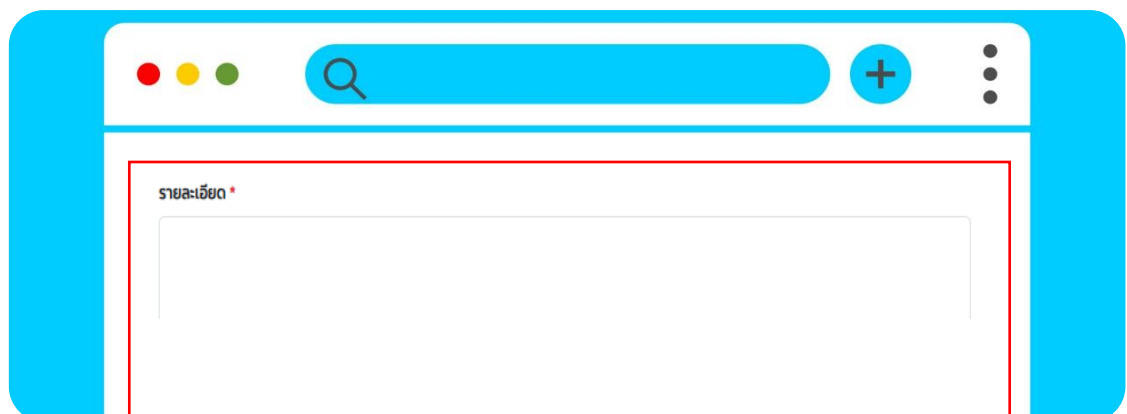


4.3 ระบุชื่อ เรื่องร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ



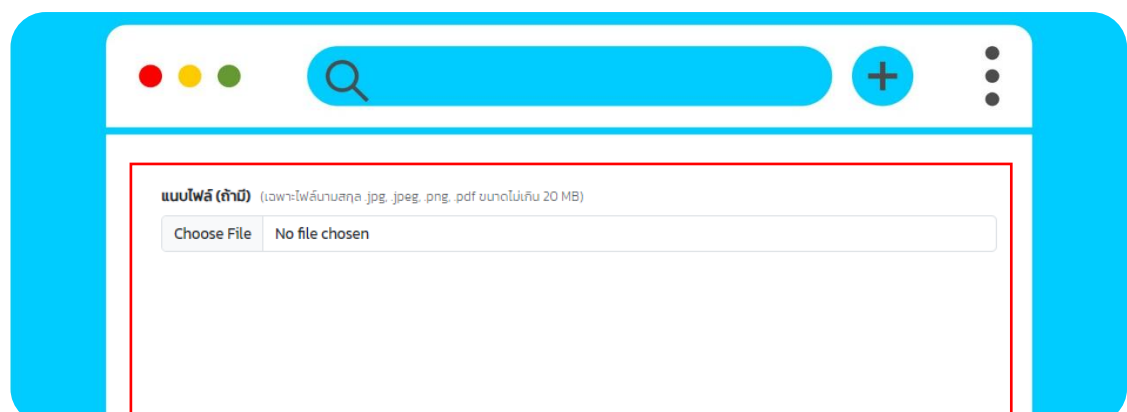
A screenshot of a web browser window with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area is white and contains a red-bordered box. Inside the box, the text "เรื่องร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ *" is displayed above a single-line text input field.

4.4 ระบุ รายละเอียด ของการร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ ให้ชัดเจน



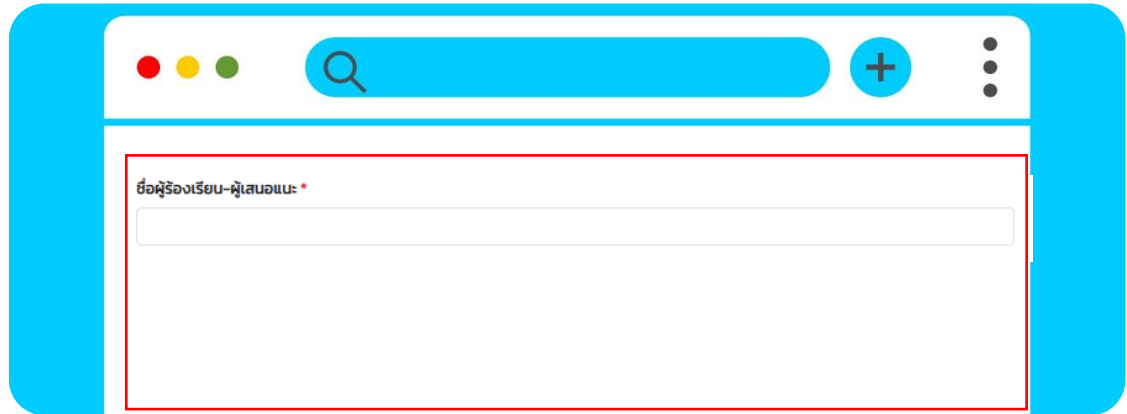
A screenshot of a web browser window with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area is white and contains a red-bordered box. Inside the box, the text "รายละเอียด *" is displayed above a multi-line text input field.

4.5 แนบไฟล์ (ถ้ามี) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิง (เฉพาะไฟล์นามสกุล .jpg, .jpeg, .png, .pdf ขนาดไม่เกิน 20 MB)



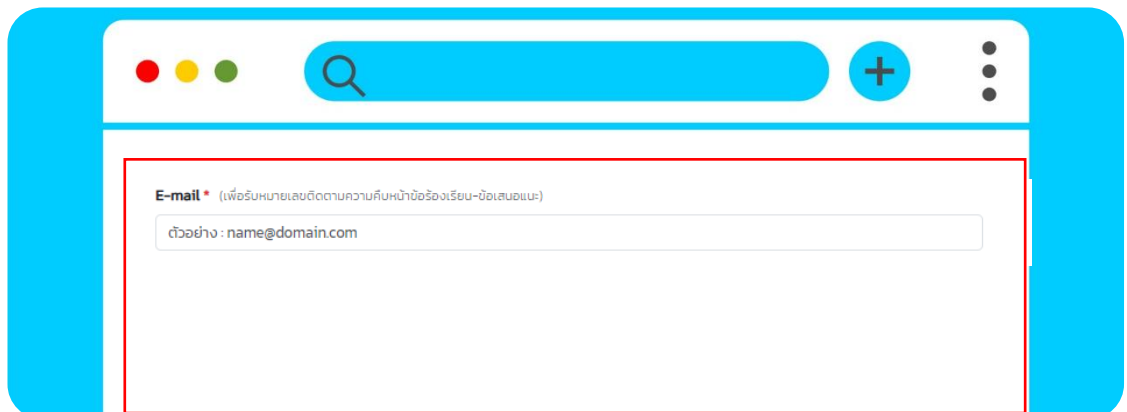
A screenshot of a web browser window with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area is white and contains a red-bordered box. Inside the box, the text "แนบไฟล์ (ถ้ามี) (เฉพาะไฟล์นามสกุล .jpg, .jpeg, .png, .pdf ขนาดไม่เกิน 20 MB)" is displayed above a file upload area. The file upload area includes a "Choose File" button and the text "No file chosen".

4.6 ระบุ **ชื่อผู้ร้องเรียน-ผู้เสนอแนะ** (สามารถใช้ นามสมมติหรือนามแฝง ได้)



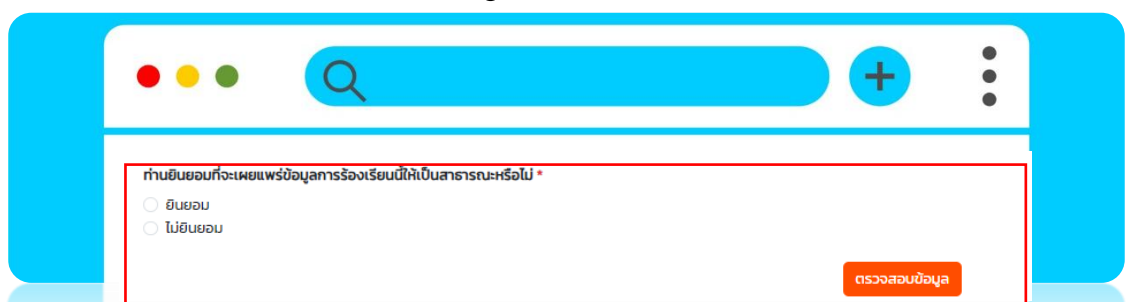
A screenshot of a web browser window with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area has a red border and contains a text input field with the placeholder text "ชื่อผู้ร้องเรียน-ผู้เสนอแนะ *".

4.7 ระบุ **E-mail** จำเป็นต้องเป็น E-mail ที่สามารถใช้งานได้จริง (เพื่อรับหมายเลขติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ)



A screenshot of a web browser window with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area has a red border and contains a text input field with the placeholder text "E-mail * (เพื่อรับหมายเลขติดตามความคืบหน้าข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ)" and a sample email address "ตัวอย่าง : name@domain.com".

4.8 เลือก ☒ ยินยอม ☐ ไม่ยินยอม แสดงความจำนองให้มีการเผยแพร่ข้อมูลให้เป็นสาธารณะ



A screenshot of a web browser window with a blue header bar containing a search icon, a plus icon, and a menu icon. The main content area has a red border and contains a text input field with the placeholder text "ท่านยินยอมที่จะเผยแพร่ข้อมูลการร้องเรียนนี้ให้เป็นสาธารณะหรือไม่ *". Below the input field are two radio buttons: "ยินยอม" (selected) and "ไม่ยินยอม". A blue button labeled "ตรวจสอบข้อมูล" is located at the bottom right of the form.

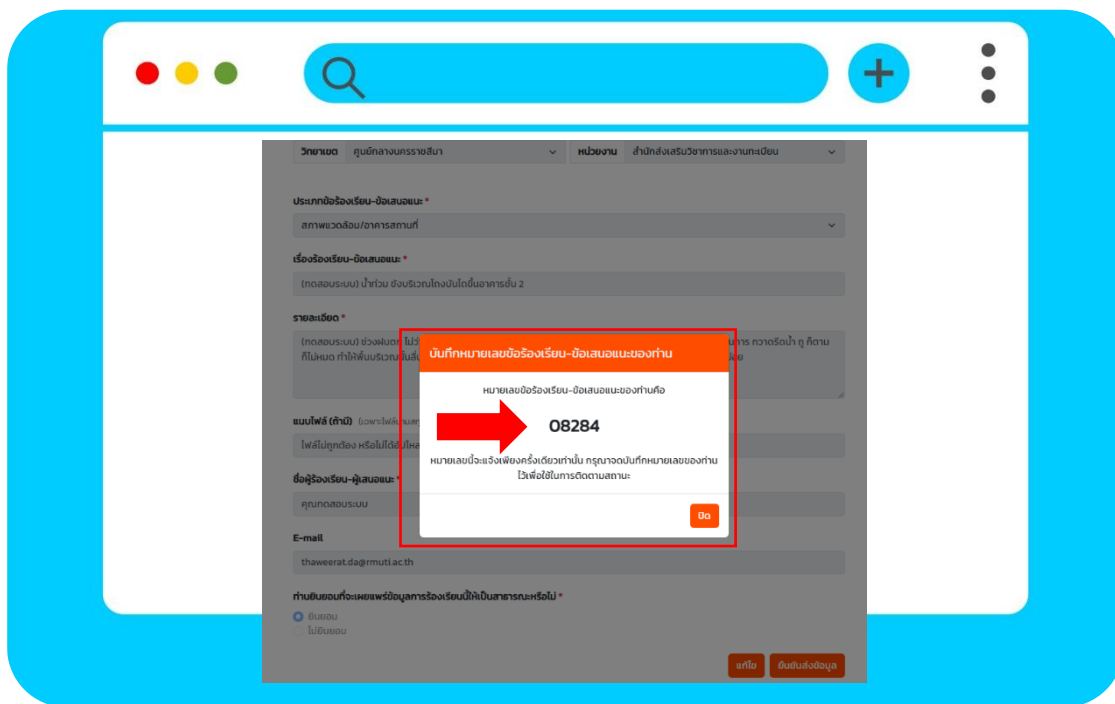
4.9 สุดท้ายให้เลือก **ตรวจสอบข้อมูล** เพื่อเป็นการ
ตรวจสอบข้อมูลที่ได้บันทึก ให้มีความถูกต้อง
ครบถ้วน

A screenshot of a web browser window. The browser's address bar is empty. Below the address bar, there is a form with a red border. Inside the form, there is a text label: "ท่านยินยอมที่จะเผยแพร่ข้อมูลการร้องเรียนนี้ให้เป็นสาธารณะหรือไม่ *". Below this label are two radio buttons: "ยินยอม" (selected) and "ไม่ยินยอม". To the right of the form, there is a red arrow pointing to a button labeled "ตรวจสอบข้อมูล".

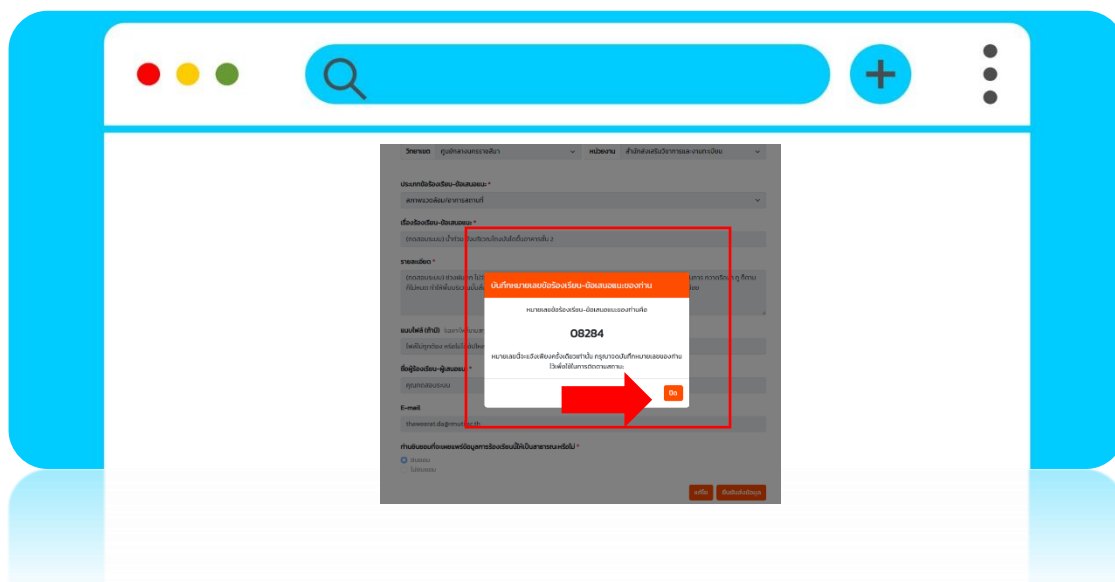
5. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่บันทึกแล้ว
หากมีการแก้ไขให้เลือก **แก้ไข** เพื่อกลับไปแก้ไข หาก
ไม่มีการแก้ไขให้เลือก **ยืนยันส่งข้อมูล**

A screenshot of a web browser window. The browser's address bar is empty. Below the address bar, there is a form with a red border. The form contains several fields: "วิทยาเขต" (dropdown), "ศูนย์กลางทราบดีง" (dropdown), "หน่วยงาน" (dropdown), "สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน" (dropdown), "ประเภทของเรื่องเรียน-ข้อเสนอมะ" (dropdown), "พฤติกรรมของบุคลากร" (dropdown), "เรื่องร้องเรียน-ข้อเสนอมะ" (text), "กดส่งระบบ เรื่อง พฤติกรรมของบุคลากร สดก.", "รายละเอียด" (text), "กดส่งระบบ - บุคลากร สดก. บัญชีต้องได้รับการบริการ อย่างไม่ทำเทียม", "แนบไฟล์ (ถ้ามี)" (text), "ไฟล์ไม่ถูกต้อง หรือไม่ได้ใช้ไฟล์ที่อัปโหลด", "ผู้ร้องเรียน-ผู้เสนอแนะ" (text), "บุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย", "E-mail" (text), "thaweerat.da@gmail.com", and "ท่านยินยอมที่จะเผยแพร่ข้อมูลการร้องเรียนนี้ให้เป็นสาธารณะหรือไม่ *". Below the form, there are two buttons: "แก้ไข" and "ยืนยันส่งข้อมูล". A red arrow points to the "ยืนยันส่งข้อมูล" button.

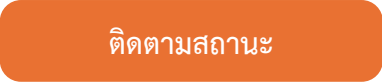
6. ระบบจะแจ้งยืนยันการ **บันทึกข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ** ของท่านเรียบร้อยแล้วให้เลือก **ตกลง** ระบบจะแสดง หมายเลขติดตามสถานะข้อร้องเรียน

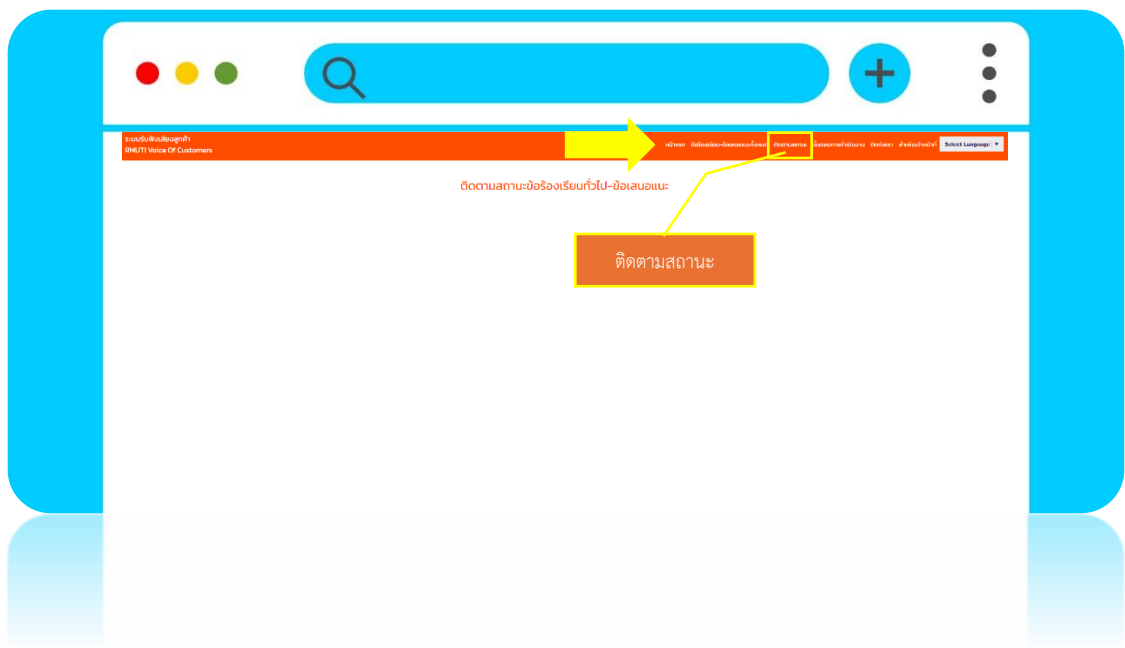


7. ยืนยันการได้รับ **หมายเลขคำร้องของท่านเรียบร้อยแล้ว** ให้บันทึกไว้ โดยวิธีการที่สมควรของแต่ละคน เพื่อติดตามสถานะข้อร้องเรียนได้ที่เมนู **ติดตามสถานะ**

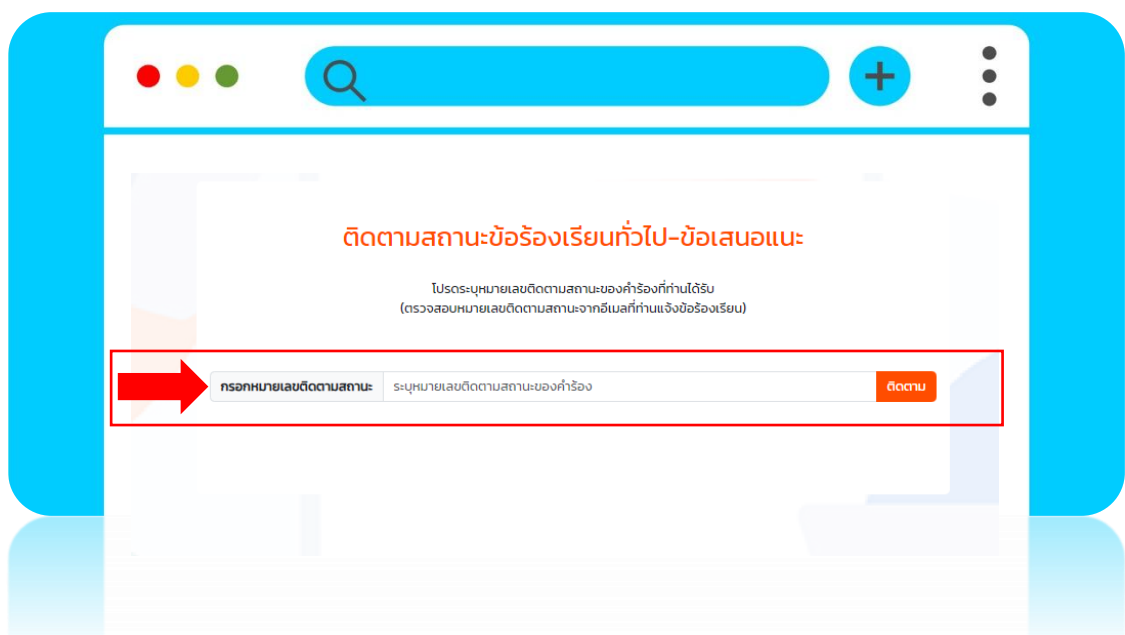


การติดตามสถานะข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ

1. ติดตามสถานะข้อร้องเรียนทั่วไป-ข้อเสนอแนะ เลือก
ที่เมนู 



2. ใช้หมายเลขคำร้องที่ได้บันทึกไว้ ระบุในช่อง **กรอก**
หมายเลขติดตามสถานะ เพื่อติดตามสถานะการ
ดำเนินการข้อร้องเรียน



3. แสดงสถานะการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน-
ข้อเสนอแนะ ในหน้า **ติดตามสถานะข้อร้องเรียน**
ทั่วไป-ข้อเสนอแนะ รายละเอียดดังนี้

a. คำร้องหมายเลขที่

b. เรื่อง

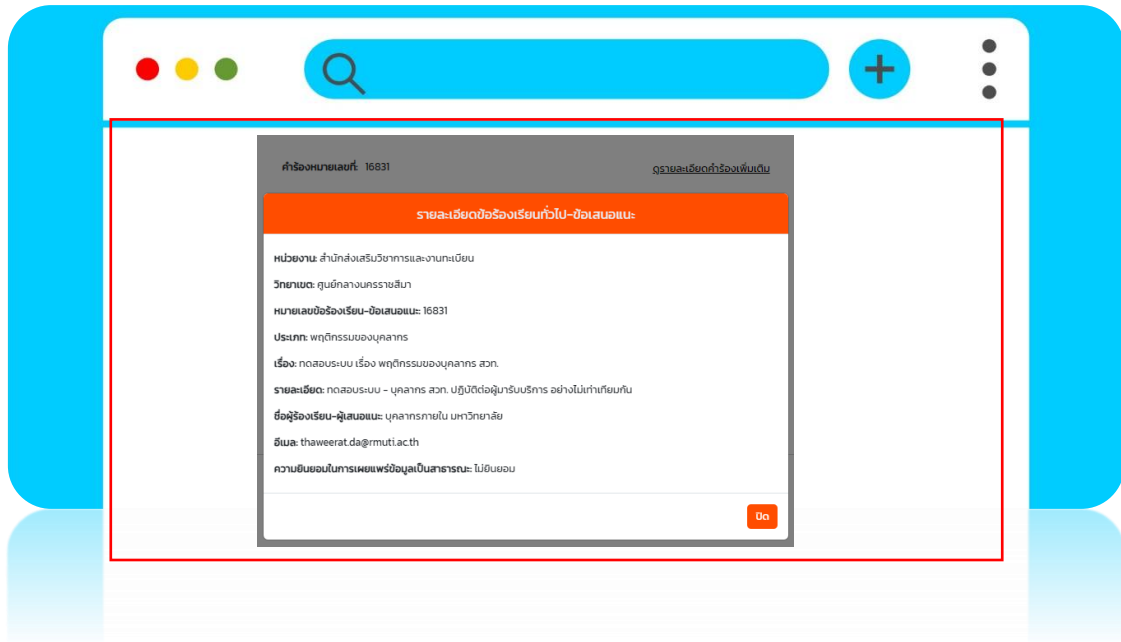
c. สถานะการดำเนินงานมี 3 สถานะหลัก คือ

- รอบันทึกรับ หมายถึง เอกสารยังไม่ได้ถูกรับเรื่องจากเจ้าหน้าที่
- อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องร้องแล้ว และอยู่ระหว่างดำเนินการตามกระบวนการจัดการตามลำดับ ซึ่งยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์
- สิ้นสุด หมายถึง ข้อร้องเรียนได้ถูกดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

d. รายละเอียดของการดำเนินงานของแต่ละสถานะ
แสดงรายการรายละเอียดด้านล่าง

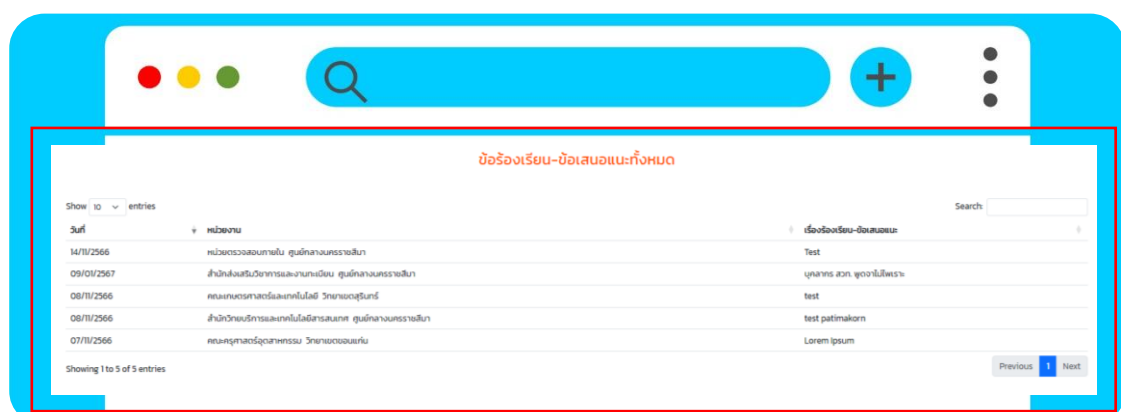


e. ดูรายละเอียดคำร้องเพิ่มเติม เพื่อดูรายละเอียด ของข้อร้องเรียนทั้งหมด



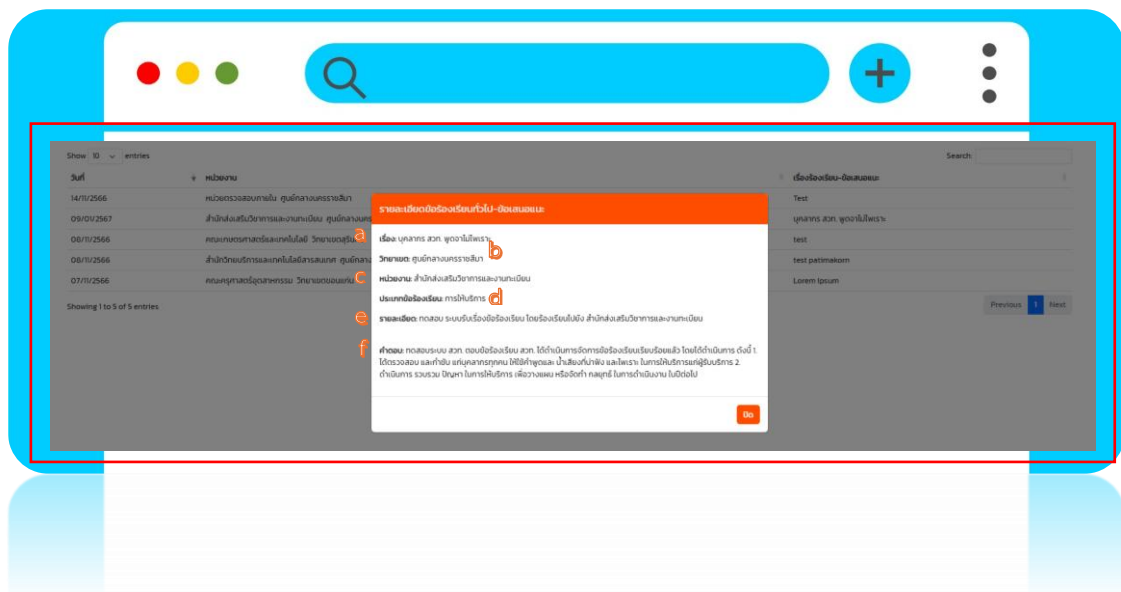
การเรียกดู ข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะทั้งหมด

1. ดู ข้อร้องเรียน-ข้อเสนอแนะทั้งหมด แสดงรายการข้อ
ร้องเรียนที่มีการร้องเรียนทั้งหมด (เฉพาะที่ยินยอมให้
เผยแพร่เท่านั้น) โดยจะแสดงให้เห็นเพียง วันที่
หน่วยงาน และเรื่องร้องเรียน-ข้อเสนอแนะ เท่านั้น



2. ดูรายละเอียดข้อร้องเรียนที่ต้องการได้ โดยเลือกรายการ
ข้อร้องเรียนที่ต้องการ จะแสดงรายละเอียดข้อร้องเรียน
ทั่วไป-ข้อเสนอแนะ ดังนี้

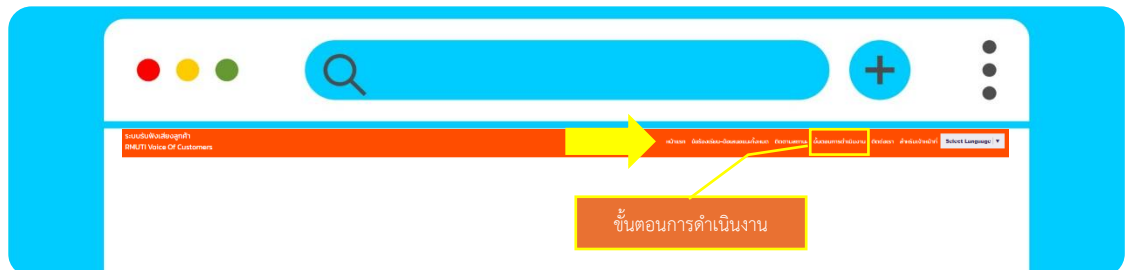
- a. เรื่อง
- b. วิทยาเขต
- c. หน่วยงาน
- d. ประเภทข้อร้องเรียน
- e. รายละเอียด
- f. คำตอบ



ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ

ดูขั้นตอนการดำเนินงานของระบบได้ที่เมนู

ขั้นตอนการดำเนินงาน



1. Flow ขั้นตอนการดำเนินงาน สำหรับผู้ใช้งาน



2. Flow ขั้นตอนการดำเนินงาน สำหรับหน่วยงาน



3.Flow ขั้นตอนการดำเนินงาน สำหรับส่วนกลาง

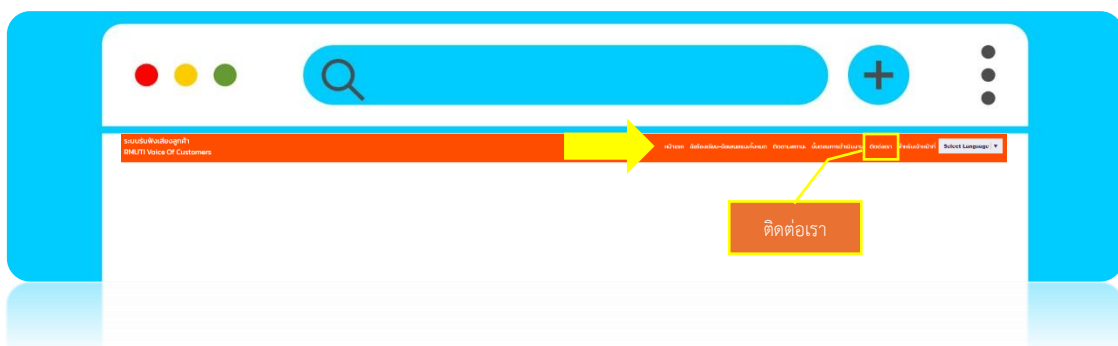


ข้อมูลติดต่อเรา

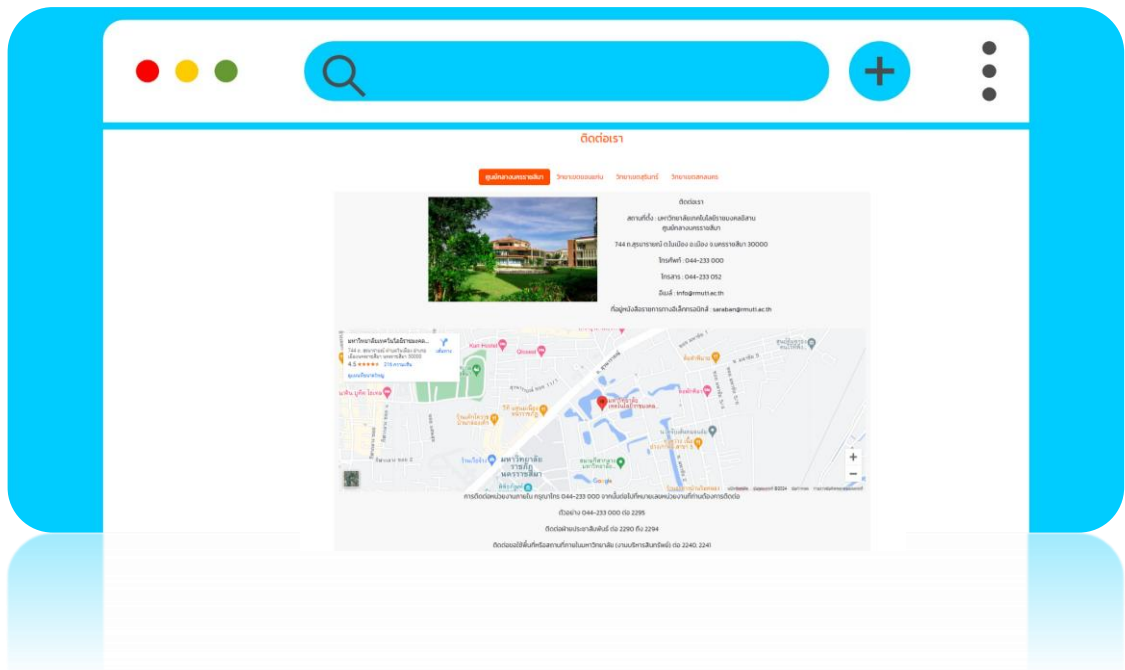
รายละเอียดช่องทางติดต่อพร้อมทั้งแผนที่ ทั้ง 4 วิทยาเขต ดูได้ที่

เมนู

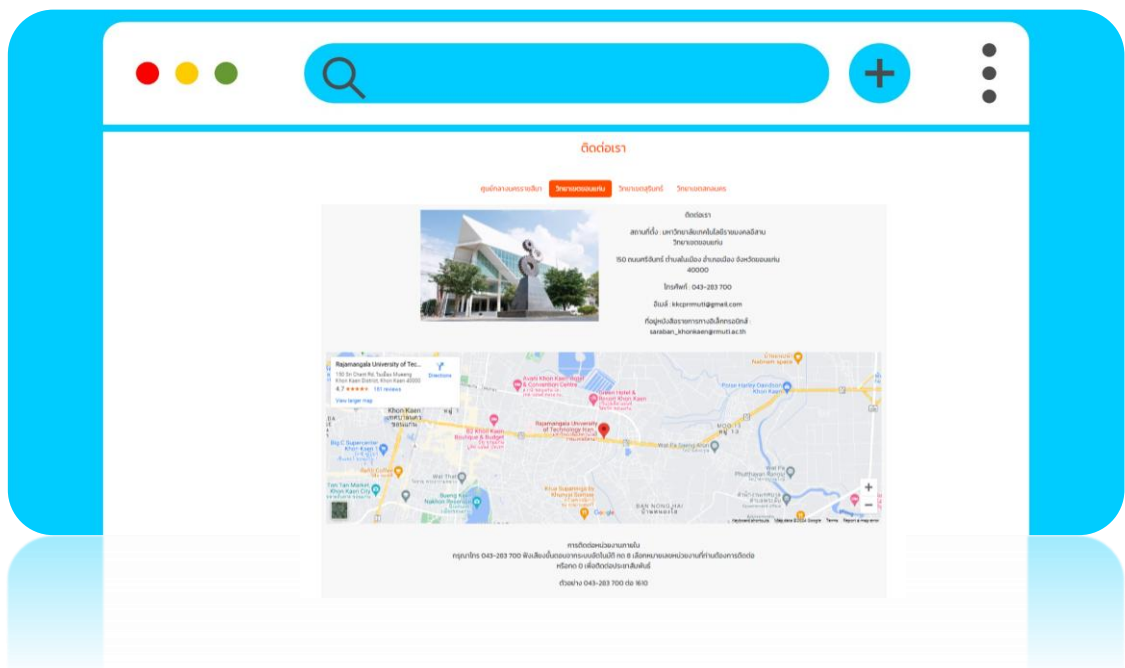
ติดต่อเรา



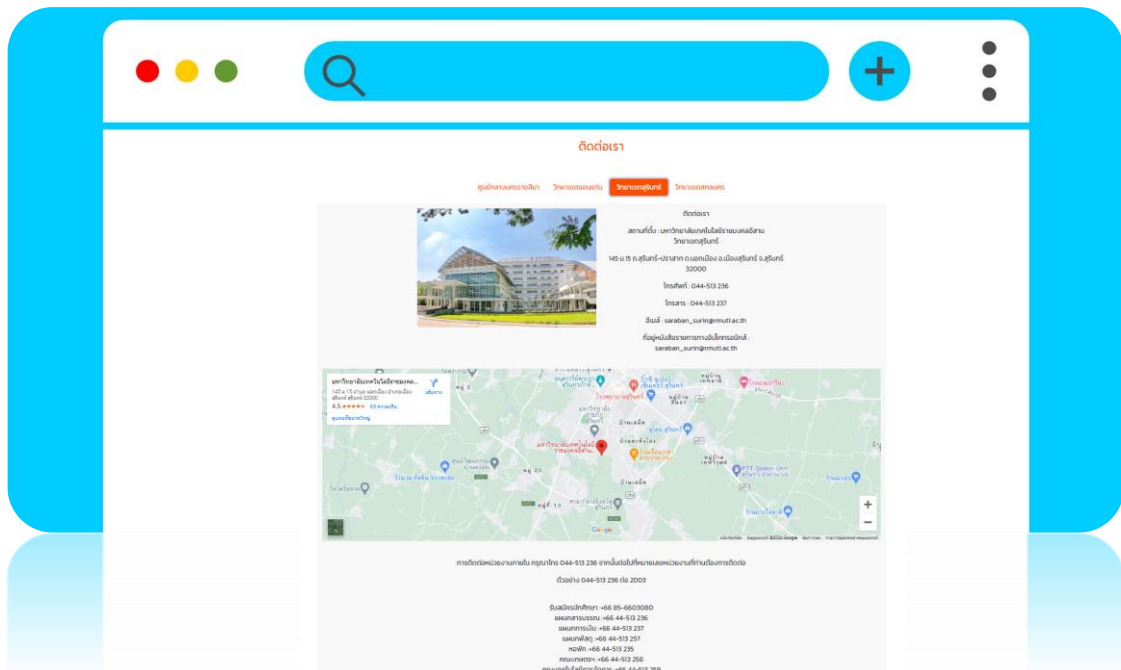
1. ศูนย์กลางนครราชสีมา : สถานที่ตั้ง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่นๆ และแผนที่



2. วิทยาเขตขอนแก่น : สถานที่ตั้ง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่นๆ และแผนที่



3. วิทยาเขตสุรินทร์ : สถานที่ตั้ง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่นๆ และแผนที่



4. วิทยาเขตสกลนคร : สถานที่ตั้ง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมลล์ หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่นๆ และแผนที่

