

# คู่มือการใช้งาน

# ระบบศูนย์บริการออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์

จัดทำโดย

นายปริวรรด ปธานราษฎร์ นักวิทยาการคอมพิวเตอร์

คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## สารบัญ

สารบัญ	ข
สารบัญรูปภาพ	ዋ
ระบบศูนย์บริการออนไลน์	1
วัตถุประสงค์	1
การเข้าใช้งาน	1
การใช้งาน	6
ข้อมูลส่วนตัว	6
การลงชื่อออก	10
ระบบแจ้งร้องเรียน	
วัตถุประสงค์	
การใช้งาน	
บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	
บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	
สถานะของเรื่องร้องเรียน	23
ติดต่อสอบถามรายละเอียด	

# สารบัญรูปภาพ

ภาพประกอบที่ 1 หน้าลงชื่อเข้าใช้งานระบบศูนย์บริการออนไลน์	2
ภาพประกอบที่ 2 ตัวอย่างหน้าหลักศูนย์บริการออนไลน์	3
ภาพประกอบที่ 3 วิธีขอเข้าใช้งานศูนย์บริการออนไลน์	4
ภาพประกอบที่ 4 ตัวอย่างหน้าต่างขอเข้าใช้งาน	5
ภาพประกอบที่ 5 การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว	6
ภาพประกอบที่ 6 ตัวอย่างหน้าต่างข้อมูลส่วนตัว	7
ภาพประกอบที่ 7 ขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว	8
ภาพประกอบที่ 8 ตัวอย่างหน้าต่างสำหรับแก้ไขข้อมูลส่วนตัว	9
ภาพประกอบที่ 9 ขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว	9
ภาพประกอบที่ 10 การลงชื่อออก	10
ภาพประกอบที่ 11 ขั้นตอนการแจ้งร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	12
ภาพประกอบที่ 12 ลงชื่อเข้าใช้ผ่าน google	13
ภาพประกอบที่ 13 แบบฟอร์มร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย	14
ภาพประกอบที่ 14 ตัวอย่างการทำสำเนาการแจ้งร้องเรียน	15
ภาพประกอบที่ 15 ขั้นตอนการเข้าใช้งานแจ้งร้องเรียนสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	16
ภาพประกอบที่ 16 ตัวอย่างหน้าหลักระบบร้องเรียน	17
ภาพประกอบที่ 17 การเข้าใช้งานแจ้งเรื่องร้องเรียน	18
ภาพประกอบที่ 18 ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งร้องเรียน	19
ภาพประกอบที่ 19 รูปภาพและ ปุ่มยกเลิกที่แสดงหลังจากทำการอัพโหลดรูป	20
ภาพประกอบที่ 20 ตัวอย่างการแจ้งเรื่องร้องเรียน	20
ภาพประกอบที่ 21 ตัวอย่างระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล	21
ภาพประกอบที่ 22 ขั้นตอนการดูข้อมูลเพิ่มเติม	21
ภาพประกอบที่ 23 ตัวอย่างหน้าต่างรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน	22
ภาพประกอบที่ 24 แผนผังสถานะของร้องเรียน	23

# ระบบศูนย์บริการออนไลน์

## วัตถุประสงค์

- 1. เพื่อใช้ในการเข้าถึงการบริการออนไลน์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในคณะวิทยาศาสตร์
- 2. เพื่อเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานและติดตามงานผ่านระบบออนไลน์ได้

#### การเข้าใช้งาน

สำหรับการเข้าใช้งานระบบศูนย์บริการออนไลน์ของคณะวิทยาศาสตร์จะต้องเตรียม อุปกรณ์ดังนี้

- 1. คอมพิวเตอร์หรือมือถือที่สามารถเชื่อมต่อ Internet ได้
- 2. Browser ภายในอุปกรณ์ (<u>\* ไม่แนะนำ Internet Explorer!</u>)

\* ผู้พัฒนาจะไม่รับผิดชอบใด ๆ หากข้อมูลของคุณที่ส่งภายในระบบผิดพลาดจากการใช้internet explorer เนื่องจากปัจจุบัน internet explorer ไม่รองรับภาษาคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ในระบบนี้รวมทั้ง ทาง Microsoft จะไม่ support ใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้internet explorer ที่มา <u>https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/windows/end-of-ie-support</u>

- 3. เชื่อมต่อเครือข่ายมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สิทธิ์การเข้าถึงระบบ หากไม่สามารถเชื่อมต่อได้ให้ติดต่อฝ่ายสารสนเทศของคณะ
   วิทยาศาสตร์ เบอร์ติดต่อ 02-649-5000 ต่อ 18424

การเข้าใช้งานระบบศูนย์บริการออนไลน์นั้นสามารถเช้าได้ผ่าน URL

http://service.science.swu.ac.th/

หลังจากเข้ามาแล้วจะปรากฏหน้าต่างดังภาพประกอบที่ 1

ศูนย์บริการเ	ออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์		秴 หน้าหลัก	⊞ ເມນູ ▼
		คณะวิทยาศาสตร์ <sup>มหาวิทยา</sup> ลัยศรีนครินทรวิโรณ		
	ลงชื่อเข้าใช้			
	Buasri ID:	บัวศรีไอดี		
	Password:	รหัสเข้าใช้งาน		
		เข้าใช้งาน		

ภาพประกอบที่ 1 หน้าลงชื่อเข้าใช้งานระบบศูนย์บริการออนไลน์

ฝ่ายเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตรงช่อง Buasri ID ให้กรอกบัวศรีไอดี (ไอดีเดียวกันกับที่ใช้เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัย) และตรงช่อง Password ให้กรอกรหัสผ่านของบัวศรีไอดีหากลงชื่อเข้าใช้งาน สำเร็จจะเข้ามายังหน้า หลักของระบบศูนย์บริการออนไลน์ดังภาพประกอบที่ 2

ศูนย์บริการออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์	秴 หน้าหลัก	🛓 นายธนิน ลิ้มปียวรรณ 🔻
COMPLAINT		
Complaint		
แจ้งร้องเรียน - ปัญหาต่าง ๆ ภายในคณะ วิทยาศาสตร์		
เข้าใช้งาน		

ฝ่ายเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพประกอบที่ 2 ตัวอย่างหน้าหลักศูนย์บริการออนไลน์

หากยังไม่ได้ลงทะเบียน สามารถลงทะเบียนเข้าใช้งานโดยคลิกที่ปุ่มเมนูและเลือก "ลงทะเบียนเข้าใช้งาน (<mark>สำหรับบุคลากรและนิสิต</mark>)" ดังภาพประกอบที่ 3

😭 หน้าห	ลัก เ≘เมนู ▼
	คู่มือการใช้งาน
คณะวิทยาศาสตร์	แจ้งร้องเรียน (สำหรับบุคคลภายนอก)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรณ	ลงทะเบียนเข้าใช้งาน (สำหรับบุคลากรและนิสิต)
บัวศรีไอดี	
รหัสเข้าใช้งาน	

ภาพประกอบที่ 3 วิธีขอเข้าใช้งานศูนย์บริการออนไลน์

หลังจากคลิกที่ปุ่ม "ลงทะเบียนเข้าใช้งาน (<mark>สำหรับบุคลากรและนิสิต</mark>)" จะปรากฎกรอบ สำหรับการลงทะเบียนเข้าใช้งาน

- ช่อง Buasri ID ให้กรอกบัวศรีไอดี (ไอดีเดียวกันกับที่ใช้เชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตของ มหาวิทยาลัย)
- 2. ช่อง Password ให้กรอกรหัสผ่านของบัวศรีไอดี
- 3. ช่อง คำนำหน้าให้เลือก คำนำหน้าชื่อ
- 4. ช่อง ชื่อ นามสกุล ให้กรอกชื่อและนามสกุลจริง
- 5. ช่อง E-mail ให้กรอกอีเมลที่สามารถติดต่อได้
- 6. ช่อง หน่วยงานที่สังกัด ให้เลือกหน่วยงานที่สังกัดอยู่
- 7. ช่อง ประเภทผู้ใช้งาน ให้เลือกประเภทของผู้ใช้

เมื่อทำการกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม "เพิ่มผู้ใช้งาน" ดัง ภาพประกอบที่ 4

ି <u>କ</u>	
Buasri ID	
บัวศรีไอดี	
Password	
รหัสผ่าน	
นาย 🗸 ชื่อ	นามสกุล
E-mail	
อีเมลที่ใช้ติดต่อ	
หน่วยงานที่สังกัด	
โปรดเลือก	
ประเภทผู้ใช้งาน	
เจ้าหน้าที่	
เพิ่มผู้ใช้งาน	1

ภาพประกอบที่ 4 ตัวอย่างหน้าต่างขอเข้าใช้งาน

#### การใช้งาน

ในการใช้งานระบบศูนย์บริการออนไลน์นั้นจะแบ่งการใช้งานตามตำแหน่งที่กำหนด ไว้ ในระบบโดยจะแบ่งตำแหน่งออกเป็นดังนี้

- Admin ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ดูแลระบบโดยรวมทั้งหมด สามารถเข้าใช้งาน ได้ทุกฟังก์ชั่นของระบบ
- 2. User ผู้ใช้ทั่วไปที่เข้ามาใช้งานในระบบ

### ข้อมูลส่วนตัว

ผู้ใช้งานสามารถดูและแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้โดยคลิกที่ "ชื่อ – นามสกุล" ของ ผู้ใช้งาน จะทำการเปิดกล่องรายการให้เลือก ทำการเลือก "ข้อมูลส่วนตัว" ดังภาพประกอบ ที่ 5 จะปรากฏหน้าต่าง ดังภาพประกอบที่ 6



ภาพประกอบที่ 5 การตรวจสอบข้อมูลส่วนตัว

ا م ا	4 5	9		6
ศบยบรการจลบ	เลม	ົດຄມະວາ	ายาศา	าสตร
1.000.000	001100	1100000		101010

ข้อมูลส่วนตัว		
รายละเอียด		
ชื่อ-นามสกุล	นายธนิน ลิ้มปียวรรณ	
บัวศรีไอดี	sc601010335	
อีเมล	thanin.btl@g.swu.ac.th	
หน่วยงาน	ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	
ประเภทผู้ใช้งาน	นิสิต	
แก้ไข		กลับหน้าหลัก

ฝ่ายเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพประกอบที่ 6 ตัวอย่างหน้าต่างข้อมูลส่วนตัว

ผู้ใช้สามารถแก้ไขข้อมูลได้โดยการคลิกที่ปุ่ม "แก้ไข" ดังภาพประกอบที่ 7

💄 นายธนิน ลิ้มปียวรรณ 👻

秴 หน้าหลัก

ข้อมูลส่วนตัว			
ร <mark>า</mark> ยละเอื่	ยด		
ชื่อ-นามสกุจ	a		นายธนิน ลิ้มปิยวรรณ
บัวศรีไอดี			sc601010335
อีเมล			thanin.btl@g.swu.ac.th
หน่วยงาน			ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
ประเภทผู้ใช่	ข้งาน		นิสิต
แก้ไข			
*		٧	

ภาพประกอบที่ 7 ขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

และจะปรากฏหน้าต่างสำหรับแก้ไขข้อมูล ดังภาพประกอบที่ 8 ซึ่งในส่วนนี้จะ สามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้บางส่วนคือ คำนำหน้าชื่อ ชื่อ – นามสกุล หน่วยงาน และ ประเภทผู้ใช้งานเท่านั้น (<mark>ถ้าไม่ต้องการแก้ไขข้อมูลส่วนไหนให้เว้นไว้</mark>) ศูนย์บริการออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์

ข้อมูลส่วนตัว				
รายละเอียด				
ชื่อ-นามสกุล	นาย ~	· ธนิน	ลิ้มปียวรรณ	
บัวศรีไอดี	sc601010335			
อีเมล	thanin.btl@g.swu.ac.th	ı		
หน่วยงาน	ภาควิชาวิทยาการคอม	มพิวเตอร์ (default)		~
ประเภทผู้ใช้งาน	นิสิต			~
แก้ไขข้อมูล				ย้อนกลับ

ฝ่ายเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

#### ภาพประกอบที่ 8 ตัวอย่างหน้าต่างสำหรับแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

หลังจากกรอกข้อมูลที่ต้องการแก้ไขเสร็จเรียบร้อย ให้คลิกที่ปุ่ม "แก้ไขข้อมูล" ดัง ภาพประกอบที่ 9 เพื่อยืนยันยันการแก้ไขข้อมูล

ข้อมูลส่วนตัว		
รายละเอียด		
ชื่อ-นามสกุล	นาย 🗸 ธนิน ลิ้มปัยวรรณ	
บัวศรีไอดี	sc601010335	
อีเมล	thanin.btl@g.swu.ac.th	
หน่วยงาน	ภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (default)	~
ประเภทผู้ใช้งาน	นิสิต	~
แก้ไขข้อมูล 🔸		ย้อนกลับ

ภาพประกอบที่ 9 ขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

💄 นายธนิน ลิ้มปียวรรณ 👻

倄 หน้าหลัก

### การลงชื่อออก

ผู้ใช้งานสามารถลงชื่อออกได้โดยการคลิกที่ "ชื่อ – นามสกุล" ของผู้ใช้งาน จะทำ การเปิดกล่องรายการให้เลือก หลังจากนั้นทำการเลือก "ลงชื่อออก" ดังภาพประกอบที่ 10 หลังจากนั้นจะปรากฎหน้าต่างลงชื่อเข้าใช้งาน



# ระบบแจ้งร้องเรียน

## วัตถุประสงค์

- เพื่อบุคคลภายนอก บุคลากรภายใน และนิสิตสามารถแจ้งปัญหาที่มีในคณะ
   วิทยาศาสตร์ได้ผ่านทางออนไลน์
- เพื่อให้คณะกรรมการและผู้ดูแลลเรื่องการร้องเรียนสามารถติดตาม บันทึก และ อัพเดทสถานะการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้ผ่านระบบออนไลน์
- เพื่อให้ผู้แจ้งสามารถติดตามขั้นตอนการดำเนินงานของการร้องเรียนนั้น ๆ ได้ผ่าน ระบบออนไลน์

#### การใช้งาน

ในการใช้งานระบบศูนย์บริการออนไลน์นั้นจะแบ่งการใช้งานตามตำแหน่งที่กำหนด ไว้ ในระบบโดยจะแบ่งตำแหน่งออกเป็นดังนี้

- Admin ผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ดูแลระบบโดยรวมทั้งหมด สามารถเข้าใช้งานได้ทุก ฟังก์ชั่นของระบบ
- 2. Committee กรรมการ สามารถติดตามสถานะการร้องเรียนของผู้ร้องเรียนได้
- User ผู้ใช้ทั่วไปที่เข้ามาใช้งานในระบบ สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนและติดตาม สถานะการร้องเรียนของตนได้

#### บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

เนื่องจาก<u>บุคคลภายนอก</u>ไม่มีข้อมูลอยู่ในฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยจึงทำให้ไม่ สามารถใช้งานแบบปกติได้ จึงจำเป็นต้องใช้ระบบร้องเรียนโดยการคลิกที่ปุ่ม "แจ้งร้องเรียน (<mark>สำหรับบุคคลภายนอก</mark>)" ในหน้าต่างลงชื่อเข้าใช้งาน ดังภาพประกอบที่ 11

	秴 หน้าหลัก	!⊟ ເມນູ ▼
		คู่มือการใช้งาน
คณะวิทยาศาสตร์		แจ้งร้องเรียน (สำหรับบุคคลภายนอก)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรณ		ลงทะเบียนเข้าใช้งาน (สำหรับบุคลากรและนิสิต)
บัวศรีไอดี		
รหัสเข้าใช้งาน		

ภาพประกอบที่ 11 ขั้นตอนการแจ้งร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

เมื่อคลิกทำการคลิกเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าต่างลงชื่อเข้าใช้ของ google โดยให้ ทำการลงชื่อเข้าใช้ให้เรียบร้อย ดังภาพประกอบที่ 12



ภาพประกอบที่ 12 ลงชื่อเข้าใช้ผ่าน google

หลังจากลงชื่อเข้าใช้เรียบร้อยจะปรากฏแบบฟอร์มที่ใช้ในการกรอกข้อมูลสำหรับ แจ้งเรื่องร้องเรียน ดังภาพประกอบที่ 13

ทำการกรอกข้อมูลตามช่องต่าง ๆ

- 1. ช่อง Email address ให้กรอกอีเมลที่สามารถติดต่อได้
- 2. ช่อง เบอร์ติดต่อ ให้กรอกเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- 3. ช่อง หัวข้อที่ต้องการร้องเรียน ให้กรอกหัวข้อสำหรับเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- 4. ช่อง ประเภทการร้องเรียน ให้เลือกประเภทสำหรับการร้องเรียน
- 5. ช่อง รายละเอียด ให้กรอกรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- 6. ช่อง เอกสาร ให้แนบเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน		
แบบฟอร์มการร้องเรียน		
The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Not than in.bt/@g.swu.ac.th? Switch account		
* Required		
Email address *		
Your email		
ามอร์ชิดต่อ		
Your answer		
หัวข้อที่ต้องการร้องเรียน *		
Your answer		
ประเภทการร้องเรียน *		
Choose -		
รายละเอียด *		
Vouranswer		
เอกสารเพิ่มเติม		
▲ Add file		
Send me a copy of my responses.		
Submit		
Never submit passwords through Google Forms.		
C recapitcha Privesy, Terma		
This form was created inside of Srinakharinwirot University. Report Abuse		
Google Forms		

ภาพประกอบที่ 13 แบบฟอร์มร้องเรียนสำหรับบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย

เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จ หากต้องการสำเนาการส่งแจ้งร้องเรียนให้กดที่ปุ่ม "Send me a copy of my responses." ดังภาพประกอบที่ 14 หลังจากนั้นให้กดปุ่ม Submit จึงเป็น อันจบการแจ้งเรื่องร้องเรียนของบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย



ภาพประกอบที่ 14 ตัวอย่างการทำสำเนาการแจ้งร้องเรียน

หลังจากแจ้งเรื่องร้องเรียนเสร็จสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ผ่านทาง อีเมลที่กรอกไว้ในแบบฟอร์ม

## บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย การแจ้งร้องเรียน

สำหรับ<u>บุคลากรภายใน</u>สามารถใช้งานระบบแจ้งร้องเรียนได้โดยการคลิกที่ปุ่ม "เข้า ใช้งาน" ในหน้าหลักศูนย์ ดังภาพประกอบที่ 15



ฝ่ายเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพประกอบที่ 15 ขั้นตอนการเข้าใช้งานแจ้งร้องเรียนสำหรับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

จะปรากฏ หน้าต่างหน้าหลักของระบบร้องเรียน ดังภาพประกอบที่ 16 โดยในหน้าต่างนี้จะ แสดงการแจ้งร้องเรียน<mark>ของตนเท่านั้น</mark> ซึ่งตารางนี้จะแสดง

- 1. # คือลำดับที่ของการร้องเรียน
- 2. หัวข้อ คือหัวข้อของการร้องเรียน
- 3. ประเภท คือประเภทของการร้องเรียน
- 4. สถานะ คือสถานะของการร้องเรียน
- 5. เพิ่มเติม คือปุ่มที่สามารถคลิกแล้วแสดงรายละเอียดของการร้องเรียนนั้น ๆ

ศูนย์บริการออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์ ว				นายธนิน ลิ้มปียวรรณ 👻	
นจังเรื่องร้องเรียน กลับหน้าหลัก Show 10 マ entries Search:					
# 🔻	หัวข้อ 🔶	ประเภท ≑	สถานะ	ุ ิ เพิ่มเติม ≑	
11	ทดสอบร้องเรียน 11	การเรียนการสอน	ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม รอข้อมูลจากผู้แจ้ง	คลิก	
10	ทดสอบร้องเรียน 10	อาคารและสถานที่	รอรับเรื่อง	คลิก	
9	ทดสอบร้องเรียน 9	การบริการ	กำลังพิจารณา	คลิก	
8	ทดสอบร้องเรียน 8	อื่น ๆ	รอรับเรื่อง	คลิก	
7	ทดสอบร้องเรียน 7	กิจกรรม	รอรับเรื่อง	คลิก	
Showing 1 to 5 of 5 entries Previous 1 Next					

ฝ่ายเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาพประกอบที่ 16 ตัวอย่างหน้าหลักระบบร้องเรียน

หลังจากนั้นคลิกที่ปุ่ม "แจ้งเรื่องร้องเรียน" ซึ่งอยู่ทางด้านบนซ้ายของหน้าหลักของ ระบบร้องเรียน ดังภาพประกอบที่ 17



ภาพประกอบที่ 17 การเข้าใช้งานแจ้งเรื่องร้องเรียน

จะปรากฏหน้าต่างแบบฟอร์มแจ้งเรื่องร้องเรียนดังภาพที่ 18 โดยแบบฟอร์มจะต้อง กรอกข้อมูลดังนี้

- 1. ช่อง Email กรอกอีเมลที่สามารถติดต่อได้ (ระบบจะทำการกรอกอัตโนมัติ)
- 2. ช่อง เบอร์ติดต่อ กรอกเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- 3. ช่อง ประเภทการร้องเรียน เลือกประเภทการร้องเรียนที่จะทำการร้องเรียน
- 4. ช่อง หัวข้อ กรอกหัวข้อของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- 5. ช่อง รายละเอียด กรอกรายละเอียดของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน
- 6. ช่อง Upload File สามารถอัพโหลดไฟล์ได้เฉพาะรูปภาพเท่านั้น

#### แบบฟอร์มการร้องเรียน

*Email:	
thanin.btl@g.swu.ac.th	
เบอร์ติดต่อ:	
เบอร์ที่ใช้ติดต่อ (สูงสุด 20 ตัวอักษร)	
*ประเภทการร้องเรียน:	
○ อาคารและสถานที่	
การเรียนการสอน	
<ul> <li>กิจกรรม</li> </ul>	
<ul> <li>การบริการ</li> </ul>	
○ อื่น ๆ	
*หัวข้อ:	
หัวข้อที่ต้องการร้องเรียน (สูงสุด 80 ตัวอักษร)	
*รายละเอียด:	
อธิบายรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน	
Upload File: (เฉพาะไฟล์รูปภาพ PNG, JPG และ GIF เท่านั้น)	
Choose File!!	Browse
Submit	กลับหน้ารายการร้องเรียน

#### ภาพประกอบที่ 18 ตัวอย่างแบบฟอร์มแจ้งร้องเรียน

เมื่อทำการอัพโหลดรูปภาพขึ้นสู่ระบบ ระบบจะทำการแสดงรูปภาพที่ต้องการอัพ โหลดและปุ่ม "ยกเลิก Upload" ขึ้นมา ดังภาพประกอบที่ 19 เมื่อทำการกดปุ่ม "ยกเลิก Upload" ปุ่มและรูปภาพจะหายไป แสดงว่าการยกเลิกเสร็จสมบูรณ์



ภาพประกอบที่ 19 รูปภาพและ ปุ่มยกเลิกที่แสดงหลังจากทำการอัพโหลดรูป

เมื่อทำการกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อย ให้คลิกปุ่ม "Submit" เพื่อทำการยืนยันการ ส่งข้อมูล หลังจากนั้นเรื่องร้องเรียนจะปรากฏอยู่ในหน้าหลักแจ้งร้องเรียน ดังภาพประกอบ ที่ 20 และจะมีการแจ้งผ่านอีเมลของผู้ใช้งานดังภาพประกอบที่ 21

ศูนยบรการออนเลน คณะวทยาศาสตร	😭 หน้าหลัก 🛛 💄 นายธนิน ลิ้มปัยวรรณ 🔻			
แจ้งเรื่องร้องเรียน Show 10 ✓ entries Search:				
# 🔻 หัวข้อ 🔶 ประเภท 🔶	สถานะ ≑ เพิ่มเติม ≑			
22 ตัวอย่างหัวข้อการแจ้งเรื่องร้องเรียน อาคารและสถานที่ รอ	<mark>วรับเรื่อง</mark> คลิก			
11 ทดสอบร้องเรียน 11 การเรียนการสอน ต้องการข้อมูลเพิ่ม	มเติม รอข้อมูลจากผู้แจ้ง คลิก			

ภาพประกอบที่ 20 ตัวอย่างการแจ้งเรื่องร้องเรียน

#### [แจ้งอัดโนมัติ\_โปรดอย่าตอบกลับ]แจ้งส่งเรื่องจากระบบร้องเรียนหมายเลข 22] 🥭 🔤 🕬



no-reply@swu.ac.th ถึงฉัน <del>-</del>

หมายเลขร้องเรียน: 22 หัวข้อร้องเรียน: ตัวอย่างหัวข้อการแจ้งเรื่องร้องเรียน E-mail ผู้แจ้ง: <u>thanin.btl@g.swu.ac.th</u> ประเภทการร้องเรียน: BUILDING รายละเอียด: รายละเอียดของการแจ้งเรื่องร้องเรียน

Link: service.science.swu.ac.th

#### ภาพประกอบที่ 21 ตัวอย่างระบบแจ้งเตือนผ่านอีเมล

#### การดูข้อมูลเพิ่มเติม

ผู้ใช้สามารถดูข้อมูลเพิ่มเติมของเรื่องร้องเรียนได้โดยคลิกปุ่ม "คลิก" ในหลักเพิ่มเติม

ศูนย์บรี	รการออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์	😤 หน้าหลัก 💄 นายธร	เิน ลิ้มปียวรรณ -				
แจ้งเรื่องร้องเรียน กลับหน้าหลัก Show 10 ✓ entries Search:							
# 🔻	หัวข้อ ≑	ประเภท 🔶	สถานะ ≑	เพิ่มเติม			
22	ตัวอย่างหัวข้อการแจ้งเรื่องร้องเรียน	อาคารและสถานที่	รอรับเรื่อง	คลิก			
11	ทดสอบร้องเรียน 11	การเรียนการสอน	ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม รอข้อมูลจากผู้แจ้ง	คลิก			

#### ภาพประกอบที่ 22 ขั้นตอนการดูข้อมูลเพิ่มเติม

จะปรากฏหน้าต่างรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนดังภาพประกอบที่ 23 โดยจะแสดง

รายละเอียด

- 1. ลำดับที่ คือ ลำดับของการแจ้งร้องเรียนในระบบ
- 2. หัวข้อที่แจ้ง คือ หัวข้อของเรื่องที่ร้องเรียน
- 3. ประเภทของการร้องเรียน คือ ประเภทของเรื่องที่ร้องเรียน
- 4. รายละเอียด คือ รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน
- 5. Email คือ อีเมลที่สามารถติดต่อได้

- 6. เบอร์ติดต่อ คือ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
- 7. รูปภาพ คือ รูปภาพประกอบที่ใช้ในการร้องเรียน

#### สถานะล่าสุด

- 8. สถานะ คือ สถานะของการดำเนินการการร้องเรียน
- 9. รายละเอียด คือ รายละเอียดของการเปลี่ยนสถานะ

ศูนย์บริการออนไลน์ คณะวิทยาศาสตร์		😭 หน้าหลัก	💄 นายธนิน ลิ้มปัยวรรณ 👻
รายละเอียด			
ลำดับที่:	0022		
หัวข้อที่แจ้ง:	ตัวอย่างหัวข้อการแจ้งเรื่องร้องเรียน		
ประเภทการร้องเรียน:	อาคารและสถานที่		
รายละเอียด:	รายละเอียดของการแจ้งเรื่องร้องเรียน		
E-mail:	thanin.btl@g.swu.ac.th		
เบอร์ติดต่อ:			
สถาบะล่าสด			
สถานะ:	รอรับเรื่อง		
รายละเอียด:			าลับหน้ารายการร้องเรียน
ฝ่าเ	ยเทคโนโลยี คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ		

ภาพประกอบที่ 23 ตัวอย่างหน้าต่างรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน

### สถานะของเรื่องร้องเรียน

ในระบบแจ้งร้องเรียนนั้นจะแบ่งสถานะของการร้องเรียนออกเป็นทั้งหมด 5 สถานะ คือ

- 1. รอรับเรื่อง
- 2. รับเรื่องแล้ว รอพิจารณา
- 3. กำลังพิจารณา
- 4. ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมรอข้อมูลจากผู้แจ้ง
- 5. เสร็จสิ้นการพิจารณา

ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบที่ 24 แผนผังสถานะของร้องเรียน

## ติดต่อสอบถามรายละเอียด

หากมีข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับระบบให้ติดต่อฝ่ายสารสนเทศของคณะวิทยาศาสตร์ เบอร์ติดต่อ 02-649-5000 ต่อ 18424