

# คู่มือการใช้งานระบบ Feedback

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 วัตถุประสงค์

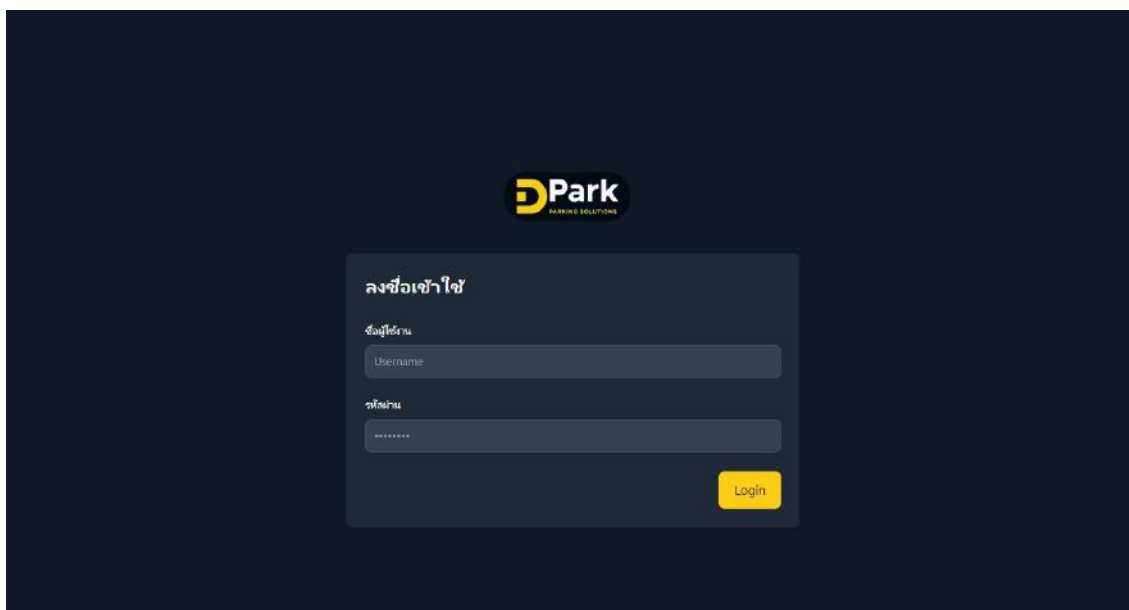
คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจและใช้ระบบ Feedback Online ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มต้นใช้งานไปจนถึงการจัดการข้อมูล และการตั้งค่าต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่

### 1.2 ภาพรวมของระบบ

ระบบ Feedback Online ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วทั้ง ระบบนี้ทำงานบนเว็บไซต์เป็นหลัก ทำให้คุณสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่ายดายจากทุกที่ ทุกเวลา เพียงแค่มีอินเทอร์เน็ตและเข้าสู่หน้าเว็บไซต์

## บทที่ 2 การเข้าสู่ระบบ (Log-in)

การเข้าใช้งานระบบเริ่มต้นจากการ Log-in ด้วยชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้รับจากผู้ดูแลระบบ เมื่อเข้าสู่ระบบแล้วคุณ将会พบกับหน้า Dashboard ซึ่งเป็นหน้าแรกของระบบ



ตัวอย่าง 2.1: หน้า Log-in เมื่อเข้าหน้าเว็บ

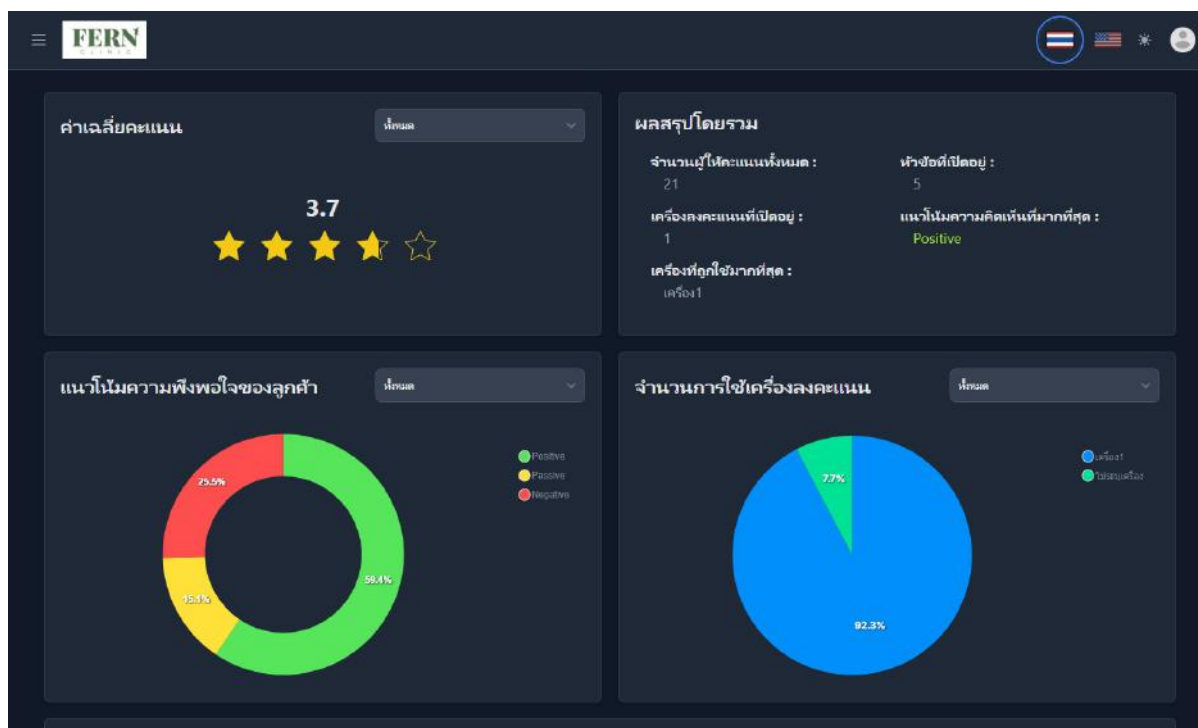
## บทที่ 3 เมนูหลัก (Main Menu)

เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานจะพบกับหน้าจอหลัก (Dashboard) พร้อมทั้งเมนูหลักที่อยู่ทางด้านซ้ายมือของหน้าจอ โดยแต่ละเมนูมีหน้าที่ดังนี้:

- 3.1 Feedback เมนูหลักสำหรับจัดการและดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจทั้งหมด ภายในประกอบด้วยเมนูย่อยที่สำคัญ:
  - Dashboard: หน้าจอสรุปผลคะแนนและความพึงพอใจของลูกค้าในภาพรวม
  - แบบประเมิน: สำหรับสร้างและจัดการแบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจ
  - รายงานคะแนน: สำหรับดูรายงานเชิงลึกและข้อมูลสรุปผลคะแนนในรูปแบบต่างๆ
- 3.2 User Authentication เมนูนี้ใช้สำหรับการจัดการสิทธิ์การเข้าถึงของผู้ใช้งานระบบ
  - ผู้ใช้งาน: สำหรับตั้งค่า User และ Password ของผู้ใช้งานที่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์นี้ได้
- 3.3 Settings สำหรับตั้งค่าระบบในส่วนต่างๆ
  - ตั้งค่าหัวข้อประเมิน: สำหรับกำหนดหัวข้อและคำถามที่ใช้ในแบบฟอร์มประเมินความพึงพอใจ
  - ตั้งค่าเครื่องประเมิน: สำหรับจัดการอุปกรณ์หรือเครื่องที่ใช้ในการประเมิน
- 3.4 About ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Feedback Online เช่น เวอร์ชันของซอฟต์แวร์, ข้อมูลผู้พัฒนา หรือข้อมูลติดต่อสำหรับการสนับสนุน
  - ตั้งค่าเครื่องประเมิน: สำหรับจัดการอุปกรณ์หรือเครื่องที่ใช้ในการประเมิน

หน้า Dashboard เป็นหน้าจอหลักที่แสดงผลสรุปข้อมูลความพึงพอใจในภาพรวม ช่วยให้ผู้ดูแลระบบสามารถเห็นข้อมูลที่สำคัญได้อย่างรวดเร็ว

บริษัท ดอลลี โซลูชั่น จำกัด



ตัวอย่าง 4.1: หน้า Dashboard ส่วนบน

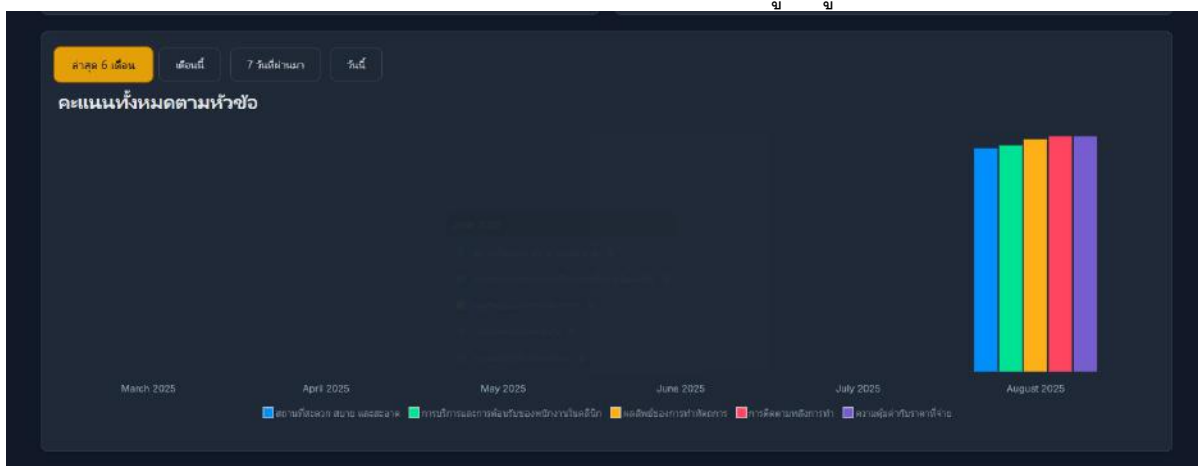
ในส่วนบนของหน้า Dashboard จะแสดงข้อมูลสรุปผลคะแนนที่ได้รับ ได้แก่:

- **ค่าเฉลี่ยคะแนน:** แสดงค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ถูกคำนวณ
- **ผลสรุปโดยรวม:** แสดงจำนวนผู้ให้คะแนน, จำนวนหัวข้อที่เปิดอยู่, เครื่องมือที่ถูกใช้มากที่สุด และแนวโน้มความคิดเห็นที่มากที่สุด (Positive/Passive/Negative)
- **แนวโน้มความพึงพอใจของลูกค้า:** แสดงผลความพึงพอใจในรูปแบบของแผนภูมิวงกลม (Pie Chart) โดยแบ่งเป็น Positive, Passive และ Negative
- **จำนวนการใช้เครื่องลงคะแนน:** แสดงจำนวนการใช้งานของแต่ละเครื่องประเมิน

#### 4.2 ข้อมูลสถิติและการใช้งาน

ในส่วนถัดลงมาจะเป็นข้อมูลเชิงสถิติที่ช่วยให้เห็นภาพรวมของการใช้งานระบบ:

- **คะแนนทั้งหมดตามหัวข้อ:** แสดงผลคะแนนในรูปแบบของกราฟแท่ง (Bar Chart) โดยแยกตามหัวข้อการประเมินแต่ละหัวข้อ และสามารถเลือกช่วงเวลาที่ต้องการดูข้อมูลได้



ตัวอย่าง 4.2: หน้า Dashboard ส่วนล่าง – คะแนนทั้งหมดตามหัวข้อ

## บทที่ 5 การใช้งานหน้าประเมินความพึงพอใจ

FERN

## แบบประเมินความพึงพอใจ

**สถานที่สะดวก สบาย และสะอาด**

ความเห็นเพิ่มเติม: ไม่มีได้ขอมติ

**การบริการและการต้อนรับของพนักงานในคลินิก**

ความเห็นเพิ่มเติม: ไม่มีได้ขอมติ

**ผลลัพธ์ของการทำหัตถการ**

ความเห็นเพิ่มเติม: ไม่มีได้ขอมติ

**การติดตามหลังการทำ**

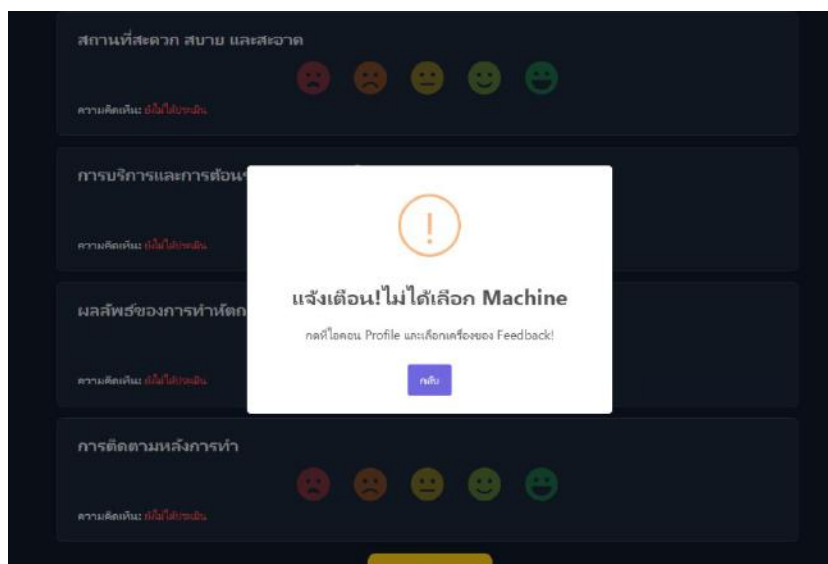
ส่งแบบประเมิน >>

ตัวอย่าง 5.1: หน้าประเมินความพึงพอใจ

หน้า<sup>นี้</sup>ถูกออกแบบมาเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้งานสามารถประเมินความพึงพอใจในหัวข้อต่างๆ ที่ได้<sup>ตั้ง</sup>ค่าไว้ โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

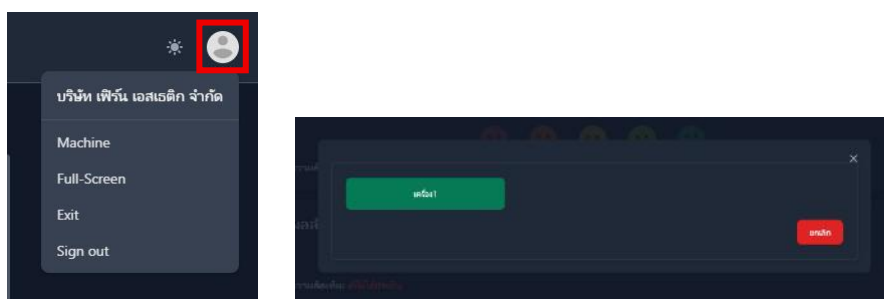
### 5.1 การเลือกเครื่องประเมิน

เมื่อเข้าสู่หน้าประเมินความพึงพอใจครั้งแรก ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้คุณเลือกเครื่อง  
ประเมินก่อนเสมอ



ตัวอย่าง 5.2: แจ้งเตือนเมื่อไม่ได้เลือกเครื่องประเมิน

คุณสามารถเลือกเครื่องประเมินได้โดยคลิกที่ไอคอนรูปโปรไฟล์ (Avatar) ที่อยู่มุมบนด้านขวาของหน้าจอ



ตัวอย่าง 5.3: การเลือกเครื่องประเมิน

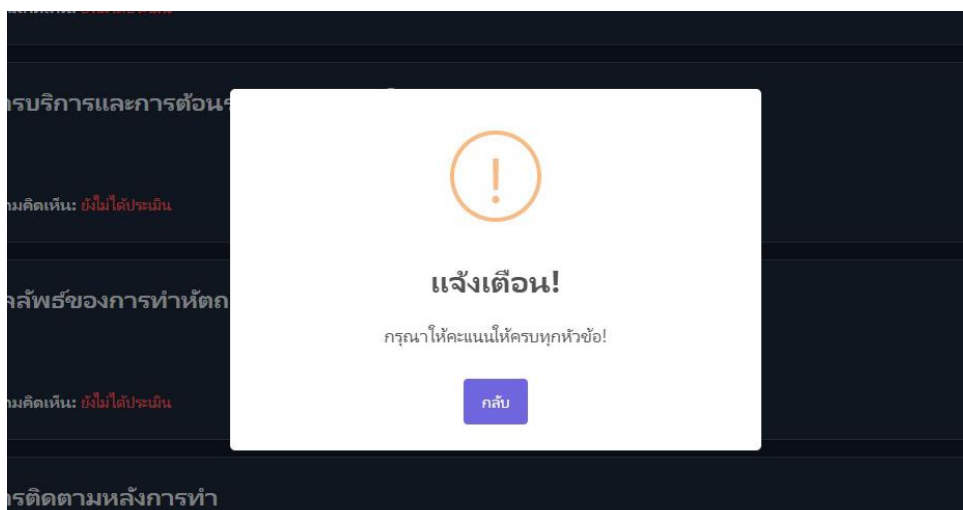
จากนั้นให้เลือก "Machine" ที่ต้องการ เพื่อเชื่อมโยงการประเมินนี้กับเครื่องนั้นๆ

หมายเหตุ: สามารถกด Full Screen เพื่อทำให้หน้าจอเต็มจอได้ และหากต้องการออกจากหน้านี้ให้กดที่ Exit และยืนยัน

## 5.2 การให้คะแนนและความคิดเห็น

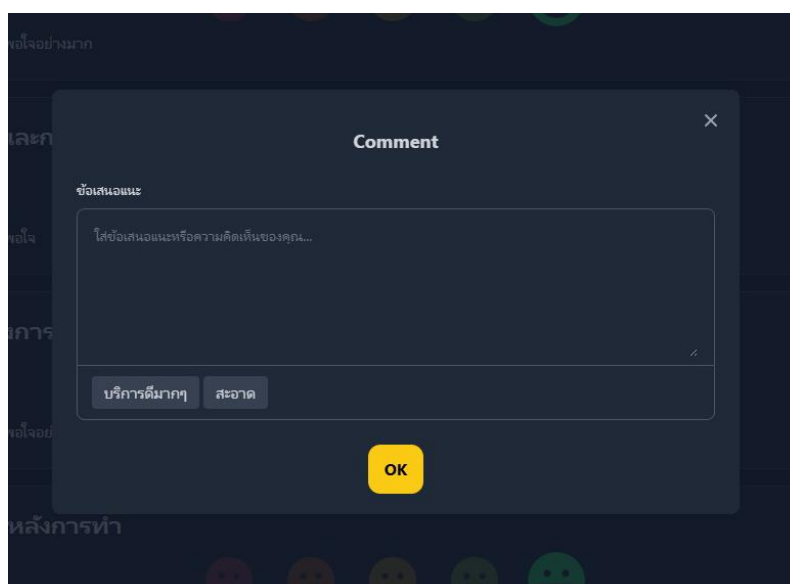
หลังจากเลือกเครื่องประเมินเรียบร้อยแล้ว คุณสามารถเริ่มประเมินความพึงพอใจได้ โดยเลือกไอคอนแสดงอารมณ์ในแต่ละหัวข้อ

หากคุณให้คะแนนไม่ครบทุกหัวข้อ และกดปุ่ม "ส่งแบบประเมิน" ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้คุณกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกหัวข้อก่อน



ตัวอย่าง 5.4: แจ้งเตือนเมื่อกดส่งคะแนนประเมิน ในขณะที่ให้คะแนนไม่ครบหัวข้อ

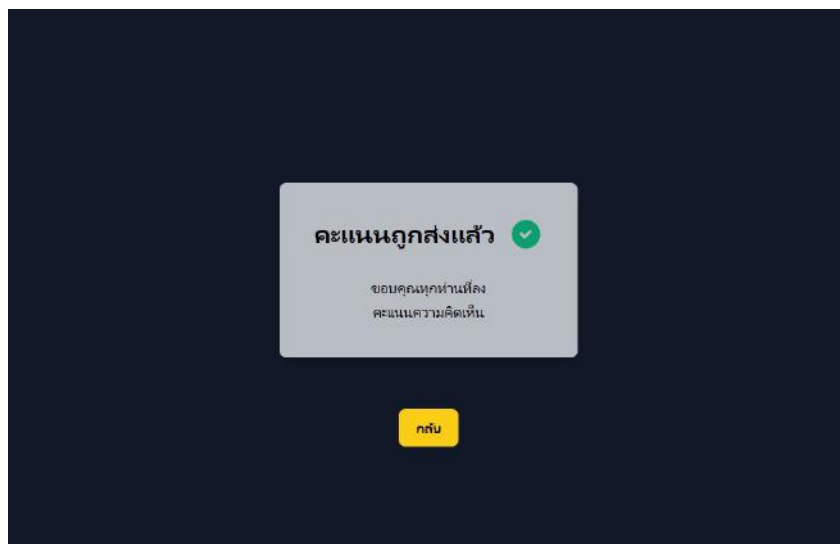
เมื่อให้คะแนนครบทุกหัวข้อแล้ว จะมีการแสดงหน้าต่างแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้ ก่อนส่งคะแนน



ตัวอย่าง 5.5: หน้าต่างสำหรับกรอกข้อเสนอแนะเห็นเมื่อมีการ

### 5.3 การส่งแบบประเมิน

เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม "ส่งแบบประเมิน" ระบบจะแสดงข้อความว่า "คะแนนถูกส่งแล้ว" เพื่อยืนยันว่าการประเมินของคุณสำเร็จแล้ว จากนั้นระบบจะกลับสู่หน้าประเมินอีกครั้งภายใน 2-3 วินาที เพื่อพร้อมสำหรับการประเมินครั้งต่อไป



ตัวอย่าง 5.6: หน้าแสดงเมื่อส่งข้อมูลแล้วเรียบร้อย

## บทที่ 6 รายงานคะแนน

หน้ารายงานคะแนนแสดงข้อมูลการประเมินที่ลูกค้าส่งเข้ามาในรูปแบบตาราง ช่วยให้คุณสามารถดูข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดได้อย่างเป็นระเบียบ

| วันที่วางเครื่อง  | เครื่องคะแนน | ช่องบริการ | คะแนนความพึงพอใจ | รายการคำชม                | ประเภทคิว | ความคิดเห็น |
|-------------------|--------------|------------|------------------|---------------------------|-----------|-------------|
| 18/08/25 04:54:26 | เครื่อง1     | บัตรรวม    | ★★★★★            | ความคุ้มค่าบริการ         |           |             |
| 18/08/25 04:54:26 | เครื่อง1     | บัตรรวม    | ★★★★★            | การดูแลลูกค้า             |           |             |
| 18/08/25 04:54:26 | เครื่อง1     | บัตรรวม    | ★★★★★            | รอยยิ้มของพนักงาน         |           |             |
| 18/08/25 04:54:25 | เครื่อง1     | บัตรรวม    | ★★★★☆            | การบริการและการให้บริการ  |           |             |
| 18/08/25 04:54:25 | เครื่อง1     | บัตรรวม    | ★★★★★            | สถานที่สะอาด สวย และสะดวก |           |             |
| 18/08/25 04:53:40 | machine_1    | Counter1   | ★★★★☆            | ความคุ้มค่าบริการ         |           |             |
| 18/08/25 04:53:40 | machine_1    | Counter1   | ★★★★★            | การดูแลลูกค้า             |           |             |
| 18/08/25 04:53:40 | machine_1    | Counter1   | ★★★★★            | รอยยิ้มของพนักงาน         |           |             |
| 18/08/25 04:53:40 | machine_1    | Counter1   | ★★★★☆            | การบริการและการให้บริการ  |           |             |
| 18/08/25 04:53:40 | machine_1    | Counter1   | ★★★★★            | สถานที่สะอาด สวย และสะดวก |           |             |

จำนวน: 116      ค่าเฉลี่ยคะแนน: 4

Create Filter

1 2 3 4 5 ... 12

ตัวอย่าง 6.1: หน้ารายงานคะแนน

### 6.1 การจัดการข้อมูลในตาราง

หน้าจอหลักของรายงานคะแนนจะแสดงตารางข้อมูลที่ประกอบไปด้วย: วันที่, เครื่องที่ใช้ลงแบบประเมิน, ช่องทางการใช้บริการ, คะแนนความพึงพอใจ และความคิดเห็น คุณสามารถลากส่วนหัวของคอลัมน์เพื่อทำการกรอง (Filter) ข้อมูลเฉพาะในคอลัมน์นั้นๆ ได้ นอกจากนี้ คุณยังสามารถคลิกที่หัวคอลัมน์เพื่อเรียงลำดับข้อมูลจากน้อยไปมาก หรือมากไปน้อยได้ และมีปุ่ม "Export" ที่มุมบนขวาของตารางเพื่อส่งออกข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบไฟล์ที่ต้องการ

## 6.2 การตรวจละเอียดข้อมูลแต่ละรายการ

## บทที่ 7 การตั้งค่า (Settings)

### 7.1 การตั้งค่างวดข้อประเมิน

☰

🌙

สภาคอลเลกชันมีการจัดกลุ่มข้อมูล

| เปิดใช้งาน ☰                         | ชื่อหัวข้อ ☰                   | หมวดหมู่ของหัวข้อย่อย ☰        | จำนวนของหัวข้อย่อย ☰           | คำอธิบายของหัวข้อย่อย ☰ |
|--------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| (All) ▼                              | <input type="text" value="Q"/> | <input type="text" value="Q"/> | <input type="text" value="Q"/> |                         |
| <span style="color: green;">●</span> | สถานที่ระงับ สภา และระวาง      | -                              |                                | 10 (ปีละฉบับ)           |
| <span style="color: green;">●</span> | การบริหารและการดำเนินงานในคณะ  | -                              |                                | 9 (ปีละฉบับ)            |
| <span style="color: green;">●</span> | ผลิตภัณฑ์การทอผ้าและการ        | -                              |                                | 8 (ปีละฉบับ)            |
| <span style="color: green;">●</span> | การผลิตหนังสือพิมพ์            | -                              |                                | 7 (ปีละฉบับ)            |
| <span style="color: green;">●</span> | ความคืบหน้าการที่จ่าย          | -                              |                                | 6 (ปีละฉบับ)            |
| จำนวน 5                              |                                |                                |                                |                         |
| ☰ Create Filter                      |                                |                                |                                |                         |

ไอคอนประเมิน:

Color Emoji ▼

Save

หน้านี้ใช้สำหรับเพิ่ม, แก้ไข, และลบหัวข้อคำถามที่ใช้ในแบบฟอร์มการประเมิน

- การเพิ่มข้อมูลใหม่: คลิกที่ปุ่ม "+" ที่มุมขวาบนของตาราง
- การแก้ไขข้อมูล: คลิกที่แถว (row) ของข้อมูลที่ต้องการแก้ไขในตาราง

- หน้าต่างแก้ไขข้อมูล: เมื่อคลิกเพิ่มหรือแก้ไข จะมีหน้าต่าง Modal แสดงขึ้นมา
  - ข้อมูลที่สามารถแก้ไขได้:
    - เปิด/ปิดหัวข้อนี้: สวิตช์เปิด/ปิดสำหรับควบคุมการแสดงผลของหัวข้อในหน้าประเมิน
    - ชื่อหัวข้อการให้คะแนน: ชื่อหัวข้อคำถามที่ต้องการให้แสดงในหน้าประเมิน
    - หมวดหมู่ของหัวข้อ: ใช้สำหรับจัดกลุ่มหัวข้อ
    - ค่าความสำคัญของหัวข้อ: สามารถใส่ค่าตัวเลข (เช่น 10) เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญในการแสดงผล
    - คำอธิบายของหัวข้อประเมิน: สามารถใส่คำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับหัวข้อนั้นๆ ได้
  - หน้าต่างเพิ่มข้อมูลจะไม่มีข้อมูลใดๆ ในช่องกรอก
  - หน้าต่างแก้ไขข้อมูลจะมีข้อมูลเดิมของรายการนั้นๆ
  - ในหน้าต่างแก้ไข จะมีปุ่ม "ลบ (Del)" สำหรับลบหัวข้อนั้นๆ ได้ (หน้าต่างเพิ่มข้อมูลจะไม่มีปุ่มนี้)
  - หากกรอกข้อมูลไม่ครบตามที่ระบบต้องการ จะมีข้อความแจ้งเตือนให้กรอกข้อมูลให้ครบ

ตัวอย่าง 7.2: หน้าต่างเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลของตั้งค่าหัวข้อประเมิน

- การเปลี่ยนรูปแบบไอคอน: ที่ด้านล่างของหน้า จะมีตัวเลือกสำหรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลไอคอนของหน้าประเมินได้ 3 แบบ ได้แก่ ดาว, อิโมจิ, และ อิโมจิแบบสี

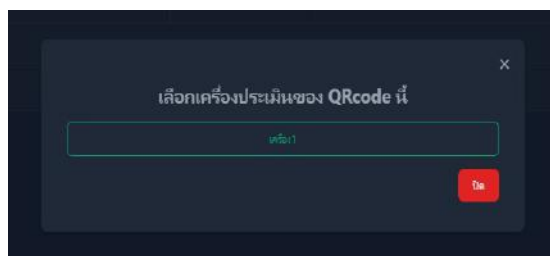
ตัวอย่าง 7.3: ส่วนสำหรับเปลี่ยนรูปแบบไอคอนประเมิน

## 7.2 การตั้งค่าเครื่องประเมิน



- การ **สร้างและดาวน์โหลด QR Code**: คลิกที่ปุ่ม "Download QR Code" ที่มุม บนขวาเหนือตาราง

- การเลือกเครื่อง: จะมีหน้าต่างให้คุณเลือกเครื่องประเมินที่ต้องการเพื่อสร้าง QR Code



- การใช้งาน: QR Code ที่ได้สามารถนำไปให้ลูกค้าสแกนเพื่อเข้าสู่หน้าประเมินได้ทันทีโดยไม่ต้องเข้าสู่ระบบ (Log-in) โดยระบบจะบันทึกการประเมินนั้นๆ ว่ามาจากเครื่องที่ถูกเลือกไว้ ทำให้ง่ายต่อการติดตามและวิเคราะห์ข้อมูล

## บทที่ 8 การจัดการผู้ใช้งาน (User Management)

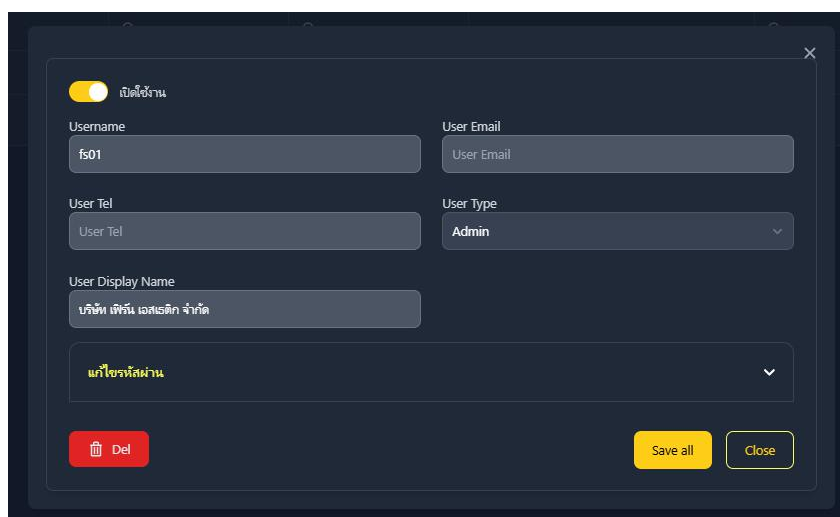
หน้านี้ใช้สำหรับเพิ่ม, แก้ไข, และลบข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน (Account) ของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ โดยสามารถจัดการสิทธิการเข้าถึงได้ตามประเภทของผู้ใช้งาน

| Active                               | Username | ชื่อ User                     | เบอร์โทรศัพท์ | ประเภท User |
|--------------------------------------|----------|-------------------------------|---------------|-------------|
| (All)                                | Q        | Q                             |               | Q           |
| <span style="color: green;">●</span> | 501      | บริษัท เซ็นส์ เทคโนโลยี จำกัด |               | Admin       |

ตัวอย่าง 8.1: หน้าตั้งค่าผู้ใช้งาน

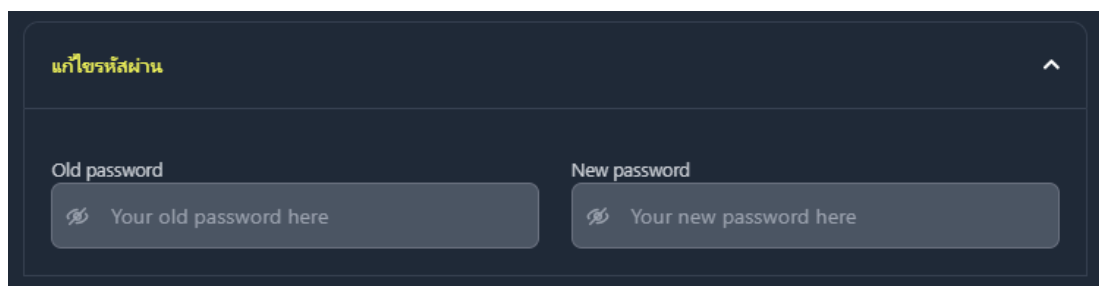
- การเพิ่มข้อมูลใหม่: คลิกที่ปุ่ม "+" ที่มุมขวาบนของตาราง
- การแก้ไขข้อมูล: คลิกที่แถว (row) ของข้อมูลที่ต้องการแก้ไขในตาราง
- การจัดการสิทธิการใช้งาน:
  - User: สามารถดูข้อมูลต่างๆ ได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขหรือตั้งค่าใดๆ ได้ แต่ยังคงสามารถใช้งานหน้าประเมินความพึงพอใจได้ตามปกติ
  - Admin: มีสิทธิ์เต็มในการตั้งค่าและแก้ไขข้อมูลต่างๆ ได้ทั้งหมด
- หน้าต่างแก้ไขข้อมูล: เมื่อคลิกเพิ่มหรือแก้ไข จะมีหน้าต่าง Modal แสดงขึ้นมา
  - ข้อมูลที่สามารถแก้ไขได้:
    - เปิด/ปิดใช้งาน (Active): สวิตช์เพื่อเปิดหรือปิดการใช้งานบัญชี
    - ชื่อผู้ใช้งาน (Username): ชื่อที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบ
    - อีเมลผู้ใช้งาน (User Email): อีเมลของผู้ใช้งาน
    - เบอร์โทรศัพท์ผู้ใช้งาน (User Tel): เบอร์โทรศัพท์ของผู้ใช้งาน
    - ประเภทผู้ใช้งาน (User Type): สามารถเลือกระหว่าง Admin และ User
    - ชื่อที่แสดงผล (User Display Name): ชื่อสำหรับแสดงผลในระบบ

- **แก้ไขรหัสผ่าน (Change password):** สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้โดยการกรอกรหัสผ่านเก่าและรหัสผ่านใหม่
  - หน้าต่างเพิ่มข้อมูลจะไม่มีข้อมูลใดๆ ในช่องกรอก
  - หน้าต่างแก้ไขข้อมูลจะมีข้อมูลเดิมของรายการนั้นๆ
  - ในหน้าต่างแก้ไข จะมีปุ่ม "ลบ (Del)" สำหรับลบบัญชีนั้นๆ ได้ (หน้าต่างเพิ่มข้อมูลจะไม่มีปุ่มนี้)
  - หากกรอกข้อมูลไม่ครบตามที่ระบบต้องการ จะมีข้อความแจ้งเตือนให้กรอกข้อมูลให้ครบ



The screenshot shows a dark-themed window titled 'แก้ไขข้อมูล' (Edit Information). At the top left, there is a toggle switch labeled 'เปิดใช้งาน' (Enable) which is currently turned on. The form contains several input fields: 'Username' with the value 'fs01', 'User Email' with the value 'User Email', 'User Tel' with the value 'User Tel', and 'User Display Name' with the value 'บริษัท ดอลลี โซลูชั่น จำกัด'. There is also a 'User Type' dropdown menu currently set to 'Admin'. At the bottom of the form, there is a 'แก้ไขรหัสผ่าน' (Change Password) button. Below the form, there are three buttons: a red 'Del' button with a trash icon, a yellow 'Save all' button, and a yellow 'Close' button.

ตัวอย่าง 8.2: หน้าต่างเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน



The screenshot shows a dark-themed window titled 'แก้ไขรหัสผ่าน' (Change Password). It contains two input fields: 'Old password' with the placeholder text 'Your old password here' and 'New password' with the placeholder text 'Your new password here'. Both fields have a small icon to the left of the text.

ตัวอย่าง 8.3: สามารถแก้ไขรหัสผ่านได้บริเวณนี้