

คู่มือการใช้งานระบบ Feedback

บทที่ 1 บทนำ

1.1 วัตถุประสงค์

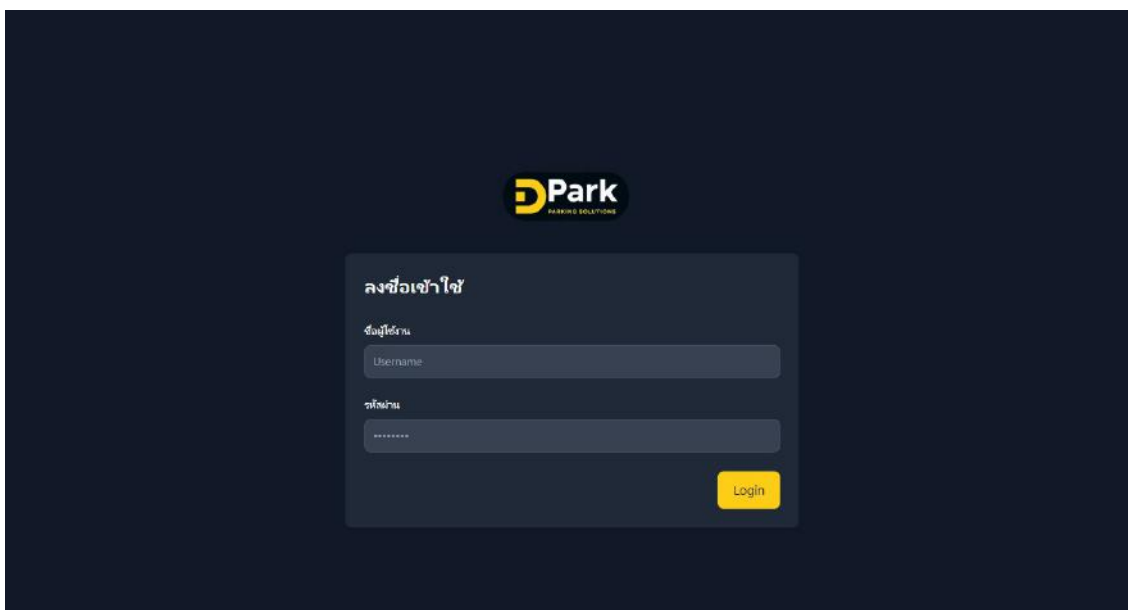
คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจและใช้ระบบ Feedback Online ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มต้นใช้งานไปจนถึงการจัดการข้อมูล และการตั้งค่าต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่

1.2 ภาพรวมของระบบ

ระบบ Feedback Online ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเวลาที่ 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)



ตัวอย่าง 3.1: หน้าหลัก และเมนูต่างๆ เมื่อกดปุ่มเปิดเมนูซ้ายบนของหน้าเว็บ

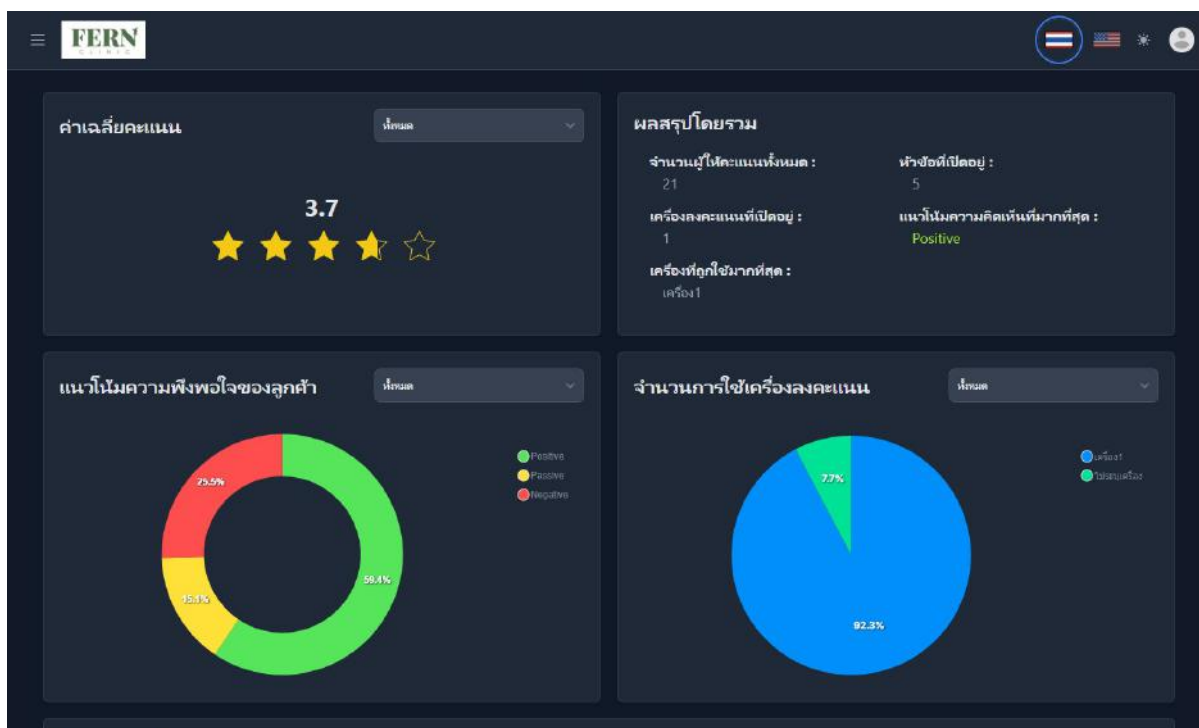
เมื่อเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานจะพบกับหน้าจอหลัก (Dashboard) พร้อมทั้งเมนูหลักที่อยู่ทางด้านซ้ายมือของหน้าจอ โดยแต่ละเมนูมีหน้าที่ดังนี้:

- 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

บทที่ 4 Dashboard

หน้า Dashboard เป็นหน้าจอหลักที่แสดงผลสรุปข้อมูลความพึงพอใจในภาพรวม ช่วยให้ผู้ดูแลระบบสามารถเห็นข้อมูลที่สำคัญได้อย่างรวดเร็ว

4.1 สรุปผลคะแนนและแนวโน้มความพึงพอใจ



ตัวอย่าง 4.1: หน้า Dashboard ส่วนบน

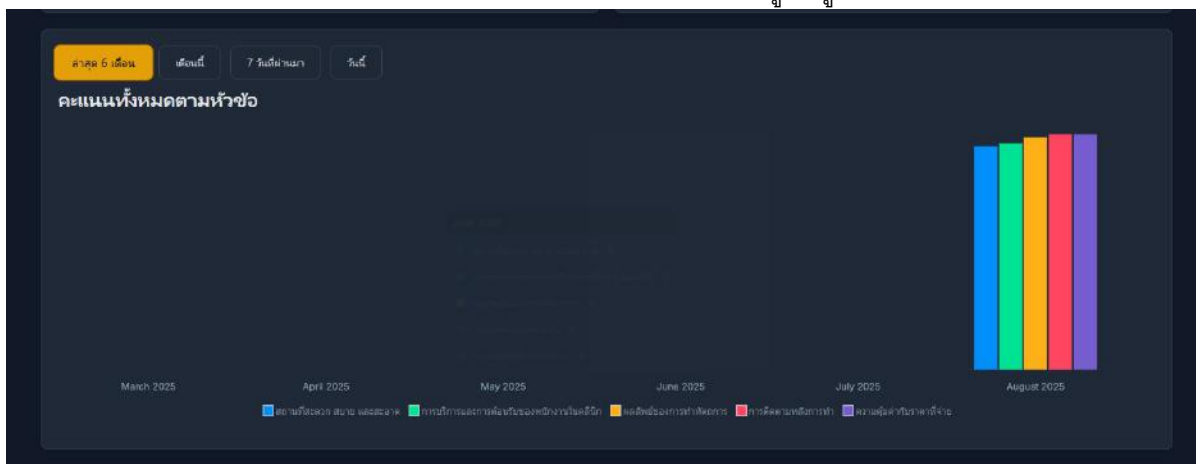
ในส่วนบนของหน้า Dashboard จะแสดงข้อมูลสรุปผลคะแนนที่ได้รับ ได้แก่:

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

4.2 ข้อมูลสถิติและการใช้งาน

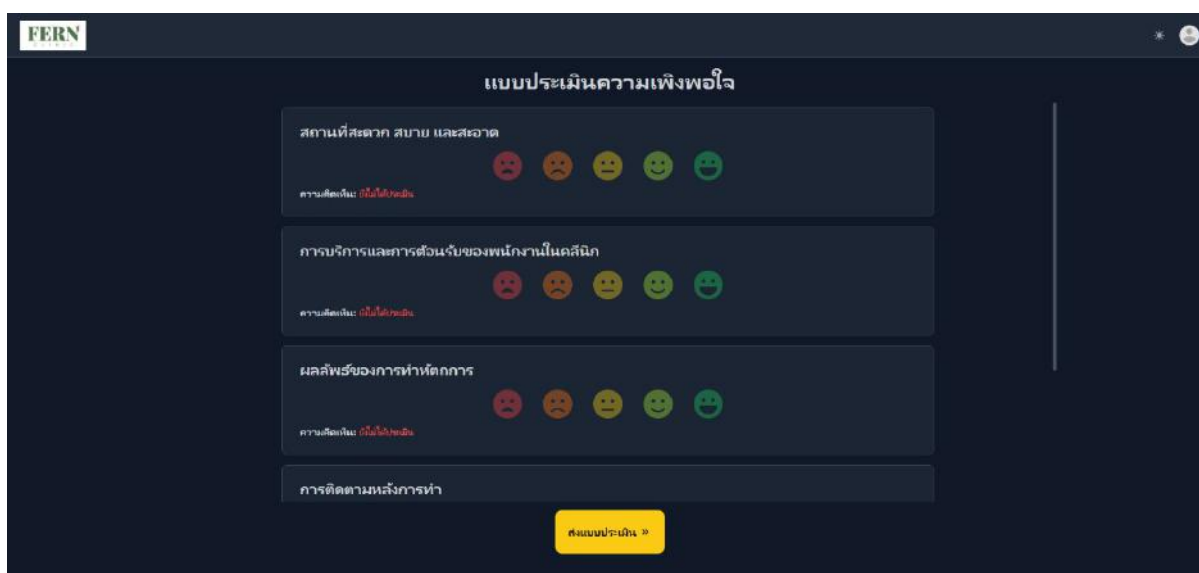
ในส่วนถัดลงมาจะเป็นข้อมูลเชิงสถิติที่ช่วยให้เห็นภาพรวมของการใช้งานระบบ:

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



ตัวอย่าง 4.2: หน้า Dashboard ส่วนล่าง – คะแนนทั้งหมดตามหัวข้อ

บทที่ 5 การใช้งานหน้าประเมินความพึงพอใจ

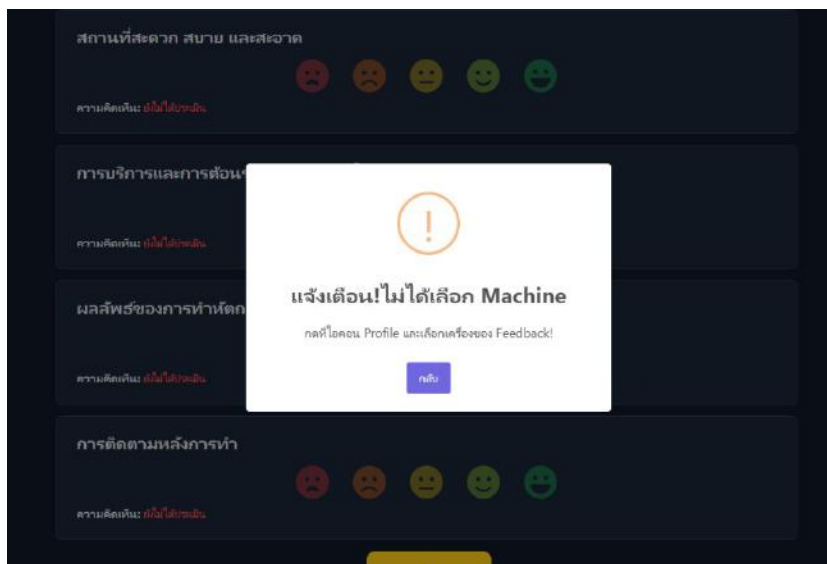


ตัวอย่าง 5.1: หน้าประเมินความพึงพอใจ

หน้านี้ถูกออกแบบมาเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้งานสามารถประเมินความพึงพอใจในหัวข้อต่างๆ ที่ได้ตั้งค่าไว้ โดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

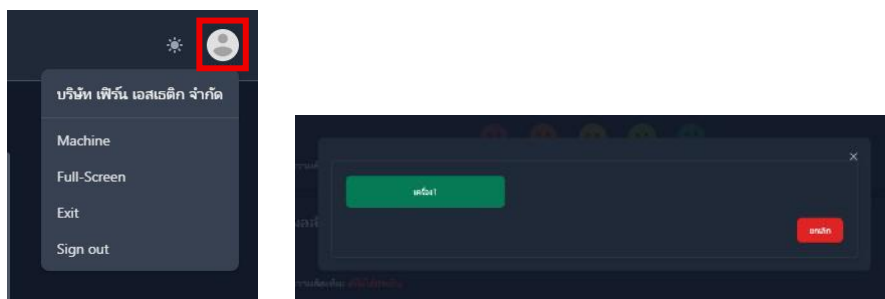
5.1 การเลือกเครื่องประเมิน

เมื่อเข้าสู่หน้าประเมินความพึงพอใจครั้งแรก ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้คุณเลือกเครื่องประเมินก่อนเสมอ



ตัวอย่าง 5.2: แจ้งเตือนเมื่อไม่ได้เลือกเครื่องประเมิน

คุณสามารถเลือกเครื่องประเมินได้โดยคลิกที่ไอคอนรูปโปรไฟล์ (Avatar) ที่อยู่มุมบนด้านขวาของหน้าจอ



ตัวอย่าง 5.3: การเลือกเครื่องประเมิน

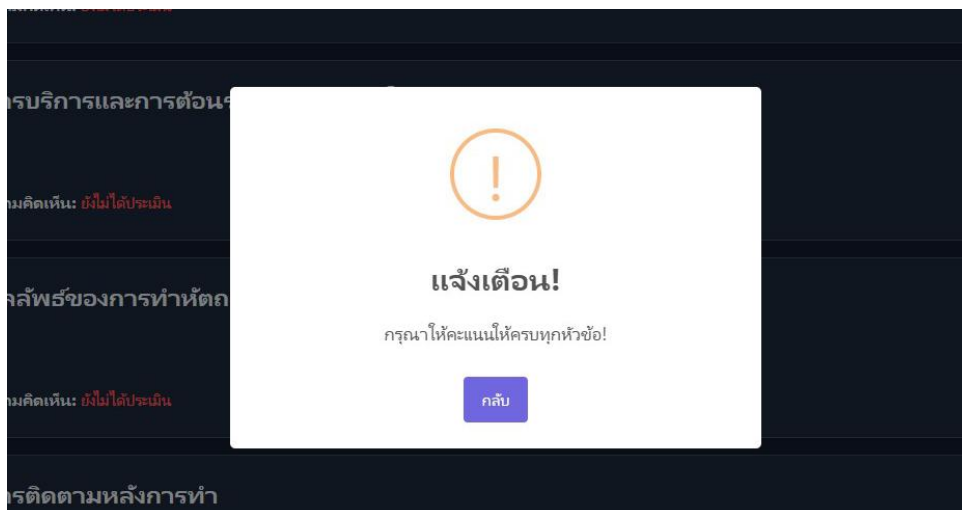
จากนั้นให้เลือก "Machine" ที่ต้องการ เพื่อเชื่อมโยงการประเมินนี้กับเครื่องนั้นๆ

หมายเหตุ: สามารถกด Full Screen เพื่อให้หน้าเว็บเต็มจอได้ และหากต้องการออกจากหน้านี้ให้กดที่ Exit และยืนยัน

5.2 การให้คะแนนและความคิดเห็น

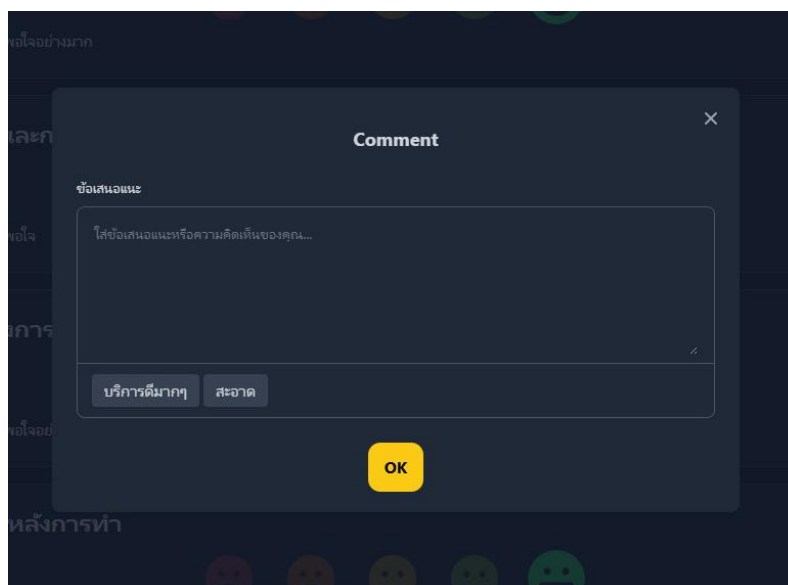
หลังจากเลือกเครื่องประเมินเรียบร้อยแล้ว คุณสามารถเริ่มประเมินความพึงพอใจได้ โดยเลือกไอคอนแสดงอารมณ์ในแต่ละหัวข้อ

หากคุณให้คะแนนไม่ครบทุกหัวข้อ และกดปุ่ม "ส่งแบบประเมิน" ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนให้คุณกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกหัวข้อก่อน



ตัวอย่าง 5.4: แจ้งเตือนเมื่อกดส่งคะแนนประเมิน ในขณะที่ให้คะแนนไม่ครบหัวข้อ

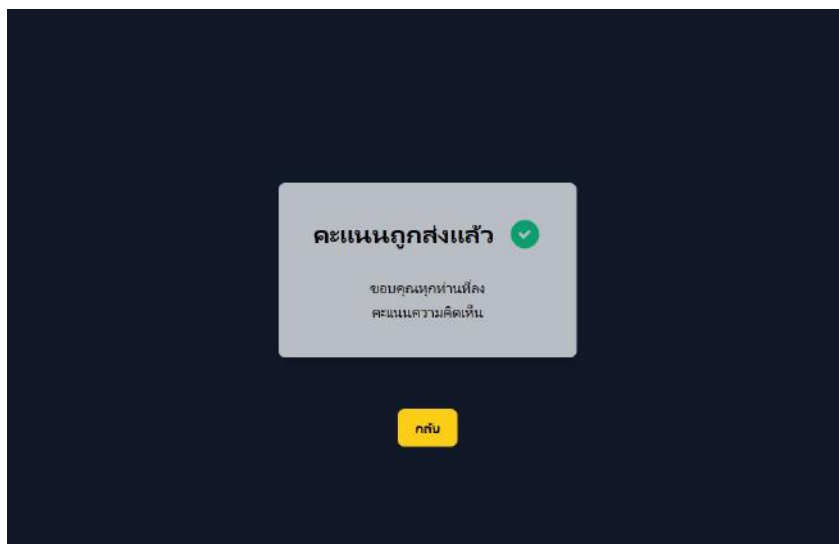
เมื่อให้คะแนนครบทุกหัวข้อแล้ว จะมีการแสดงหน้าต่างแสดงความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถแสดงความคิดเห็นได้ ก่อนส่งคะแนน



ตัวอย่าง 5.5: หน้าต่างสำหรับกรอกข้อเสนอแนะเห็นเมื่อมีการ

5.3 การส่งแบบประเมิน

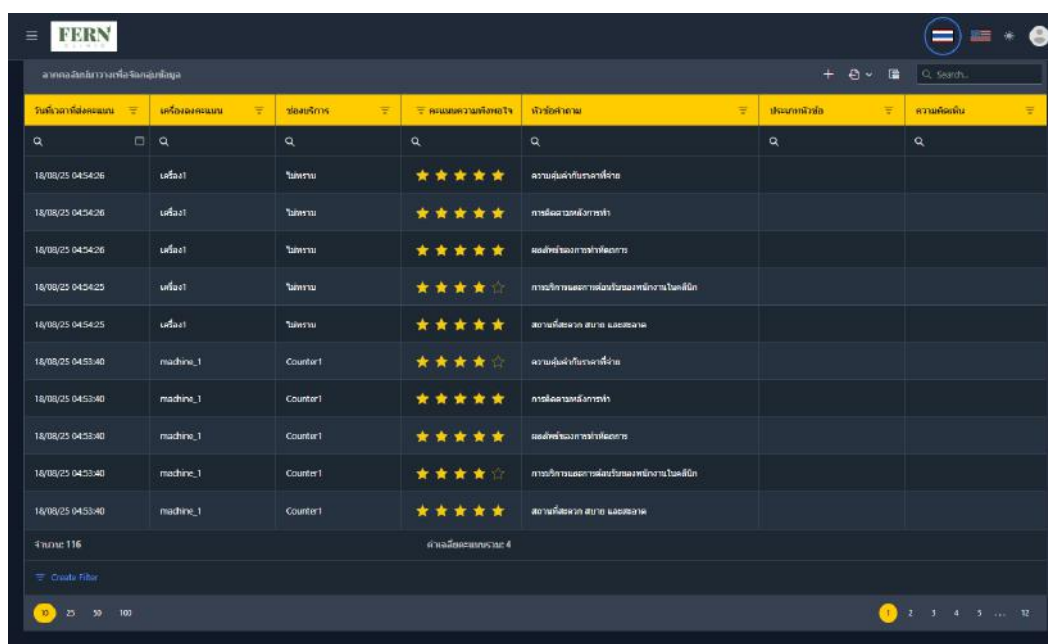
เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม "ส่งแบบประเมิน" ระบบจะแสดงข้อความว่า "คะแนนถูกส่งแล้ว" เพื่อยืนยันว่าการประเมินของคุณสำเร็จแล้ว จากนั้นระบบจะกลับสู่หน้าประเมินอีกครั้งภายใน 2-3 วินาที เพื่อพร้อมสำหรับการประเมินครั้งต่อไป



ตัวอย่าง 5.6: หน้าแสดงเมื่อส่งข้อมูลแล้วเรียบร้อย

บทที่ 6 รายงานคะแนน

หน้ารายงานคะแนนแสดงข้อมูลการประเมินที่ลูกค้าส่งเข้ามาในรูปแบบตาราง ช่วยให้คุณสามารถดูข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดได้อย่างเป็นระเบียบ

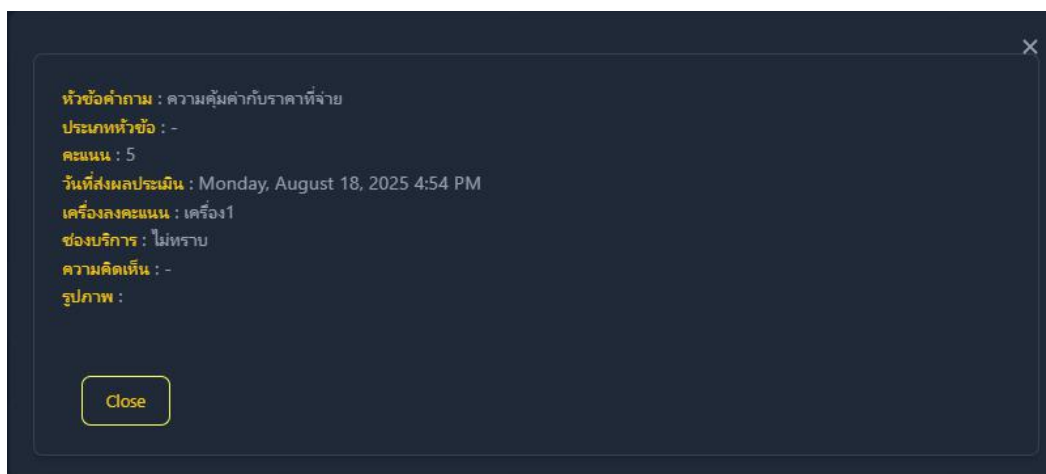


วันที่วางเครื่องคะแนน	เครื่องคะแนน	ช่องทางบริการ	คะแนนความพึงพอใจ	แจ้งข้อคำถาม	ประเภทปัญหา	ความคิดเห็น
18/08/25 04:54:26	เครื่อง1	โซเชียล	★★★★★	ลายเส้นสีน้ำตาลเจ้า		
18/08/25 04:54:26	เครื่อง1	โซเชียล	★★★★★	การ์ดลดราคาส่งฟรี		
18/08/25 04:54:26	เครื่อง1	โซเชียล	★★★★★	ขอสิทธิ์ลงภาพที่เสถียร		
18/08/25 04:54:25	เครื่อง1	โซเชียล	★★★★☆	การบริการและการใส่ใจของพนักงานในเน็ต		
18/08/25 04:54:25	เครื่อง1	โซเชียล	★★★★★	สาขาที่สะดวก สวย และสะอาด		
18/08/25 04:53:40	machine_1	Counter1	★★★★☆	ความคุ้มค่าบริการที่เร็ว		
18/08/25 04:53:40	machine_1	Counter1	★★★★★	การ์ดลดราคาส่งฟรี		
18/08/25 04:53:40	machine_1	Counter1	★★★★★	ขอสิทธิ์ลงภาพที่เสถียร		
18/08/25 04:53:40	machine_1	Counter1	★★★★☆	การบริการและการใส่ใจของพนักงานในเน็ต		
18/08/25 04:53:40	machine_1	Counter1	★★★★★	สาขาที่สะดวก สวย และสะอาด		

ตัวอย่าง 6.1: หน้ารายงานคะแนน

6.1 การจัดการข้อมูลในตาราง

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



ตัวอย่าง 6.2: หน้าต่าง Pop Up เมื่อกดที่แถวข้อมูลในตาราง

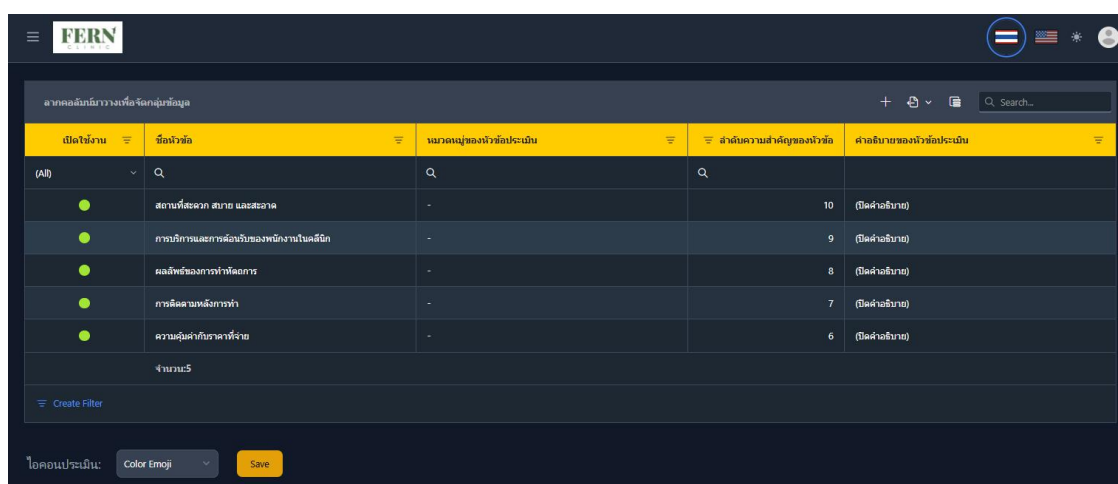
6.2 การดูรายละเอียดข้อมูลแต่ละรายการ

หากคุณต้องการดูรายละเอียดเพิ่มเติมของข้อมูลการประเมินใด ให้คลิกที่แถว (row) ของข้อมูลนั้นๆ เมื่อคลิกแล้ว หน้าจอ Modal จะปรากฏขึ้นเพื่อแสดงรายละเอียดทั้งหมดของรายการนั้นๆ เช่น หัวข้อคำถาม, คะแนน, วันที่ประเมิน และความคิดเห็น (ถ้ามี) เมื่อดูข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว คุณสามารถคลิกที่ปุ่ม "Close" เพื่อปิดหน้าจอ Modal ได้

บทที่ 7 การตั้งค่า (Settings)

ส่วนนี้เป็นคู่มือสำหรับผู้ดูแลระบบในการกำหนดค่าต่างๆ เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างเหมาะสมและตรงตามความต้องการ

7.1 การตั้งค่าหัวข้อประเมิน

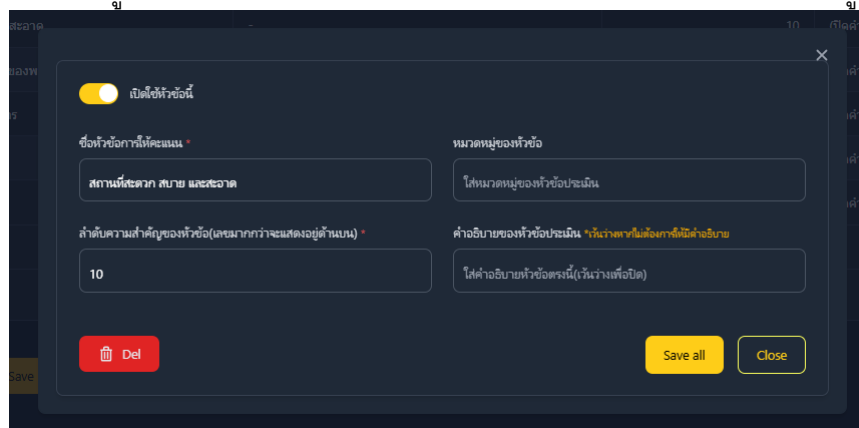


ตัวอย่าง 7.1: หน้าตั้งค่าหัวข้อประเมิน

หน้านี้ใช้สำหรับเพิ่ม, แก้ไข, และลบหัวข้อคำถามที่ใช้ในแบบฟอร์มการประเมิน

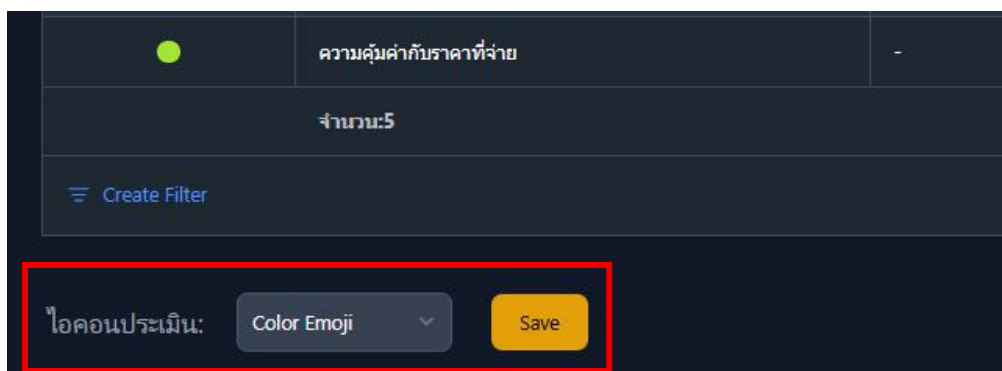
- การเพิ่มข้อมูลใหม่: คลิกที่ปุ่ม "+" ที่มุมขวาบนของตาราง
- การแก้ไขข้อมูล: คลิกที่แถว (row) ของข้อมูลที่ต้องการแก้ไขในตาราง

- 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



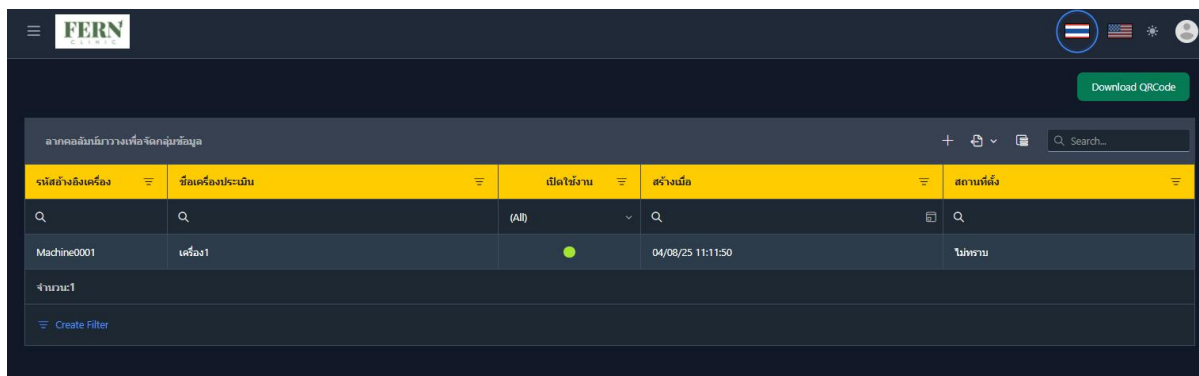
ตัวอย่าง 7.2: หน้าต่างเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลของตั้งค่าหัวข้อประเมิน

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



ตัวอย่าง 7.3: ส่วนสำหรับเปลี่ยนรูปแบบไอคอนประเมิน

7.2 การตั้งค่าเครื่องประเมิน

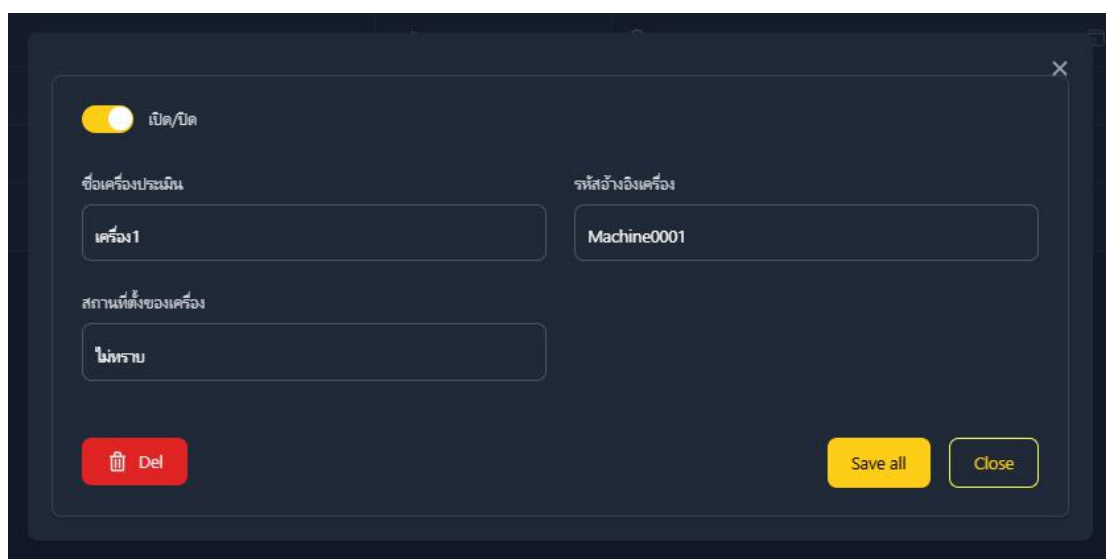


รหัสอ้างอิงเครื่อง	ชื่อเครื่องประเมิน	เปิดใช้งาน	สร้างเมื่อ	สถานที่ตั้ง
Machine0001	เครื่อง1	●	04/08/25 11:11:50	ไม่ทราบ

ตัวอย่าง 7.4: หน้าตั้งค่าเครื่องประเมิน

หน้านี้ใช้สำหรับเพิ่ม, แก้ไข, และลบรายการเครื่องประเมิน โดยการจัดการข้อมูลในตารางคล้ายคลึงกับการจัดการข้อมูลในส่วน "หัวข้อประเมิน"

- การเพิ่มข้อมูลใหม่: คลิกที่ปุ่ม "+" ที่มุมขวาบนของตาราง
- การแก้ไขข้อมูล: คลิกที่แถว (row) ของข้อมูลที่ต้องการแก้ไขในตาราง
- หน้าต่างแก้ไขข้อมูล: เมื่อคลิกเพิ่มหรือแก้ไข จะมีหน้าต่าง Modal แสดงขึ้นมา
 - ข้อมูลที่สามารถแก้ไขได้:
 - เปิด/ปิด: สวิตช์สำหรับเปิด/ปิดการใช้งานเครื่องประเมิน
 - ชื่อเครื่องประเมิน: ชื่อที่ใช้ในการระบุเครื่อง
 - รหัสอ้างอิงเครื่อง: รหัสเฉพาะสำหรับเครื่องนั้นๆ
 - สถานะเครื่อง: สถานะการใช้งานของเครื่อง (เช่น ว่าง, กำลังใช้งาน)
 - หน้าต่างเพิ่มข้อมูลจะไม่มีข้อมูลใดๆ ในช่องกรอก
 - หน้าต่างแก้ไขข้อมูลจะมีข้อมูลเดิมของรายการนั้นๆ
 - ในหน้าต่างแก้ไข จะมีปุ่ม "ลบ (Del)" สำหรับลบข้อมูลนั้นๆ ได้ (หน้าต่างเพิ่มข้อมูลจะไม่มีปุ่มนี้)
 - หากกรอกข้อมูลไม่ครบตามที่ระบบต้องการ จะมีข้อความแจ้งเตือนให้กรอกข้อมูลให้ครบ นอกจากนี้ยังมีฟีเจอร์สำหรับสร้าง QR Code เพื่อความสะดวกในการใช้งานสำหรับลูกค้า



เปิด/ปิด
✕


ชื่อเครื่องประเมิน

รหัสอ้างอิงเครื่อง

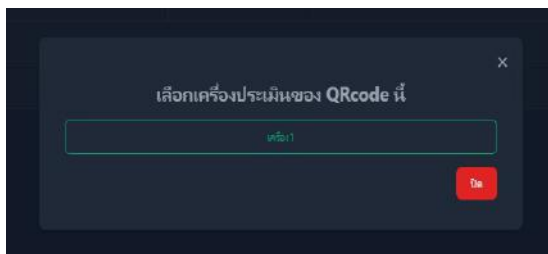
สถานที่ตั้งของเครื่อง

Del
Save all
Close

ตัวอย่าง 7.5: หน้าต่างเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลเครื่องประเมิน

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

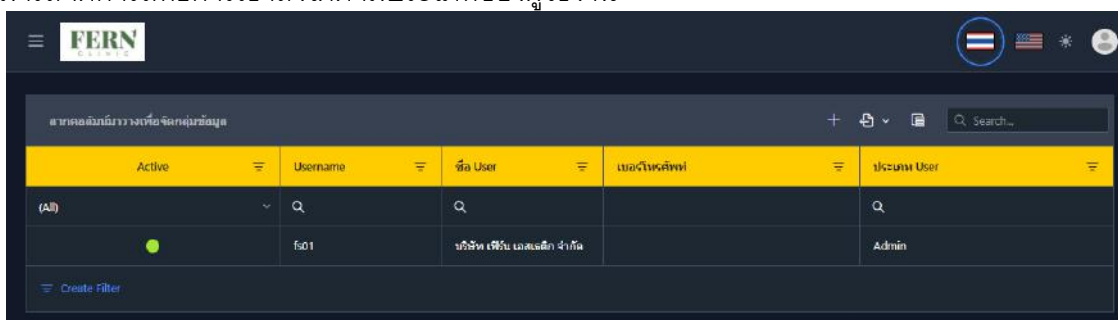
- **การเลือกเครื่อง**: จะมีหน้าต่างให้คุณเลือกเครื่องประเมินที่ต้องการเพื่อสร้าง QR Code



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

บทที่ 8 การจัดการผู้ใช้งาน (User Management)

หน้านี้ใช้สำหรับเพิ่ม, แก้ไข, และลบข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน (Account) ของผู้ประกอบการที่ใช้ระบบ โดยสามารถจัดการสิทธิการเข้าถึงได้ตามประเภทของผู้ใช้งาน

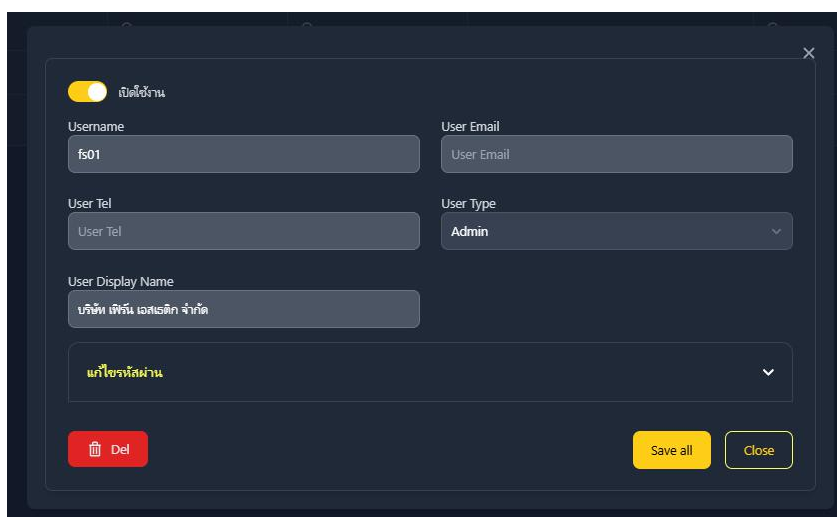


Active	Username	ชื่อ User	เบอร์โทรศัพท์	ประเภท User
(All)	Q	Q		Q
●	501	บริษัท เซ็นส์ แอสเซส จำกัด		Admin

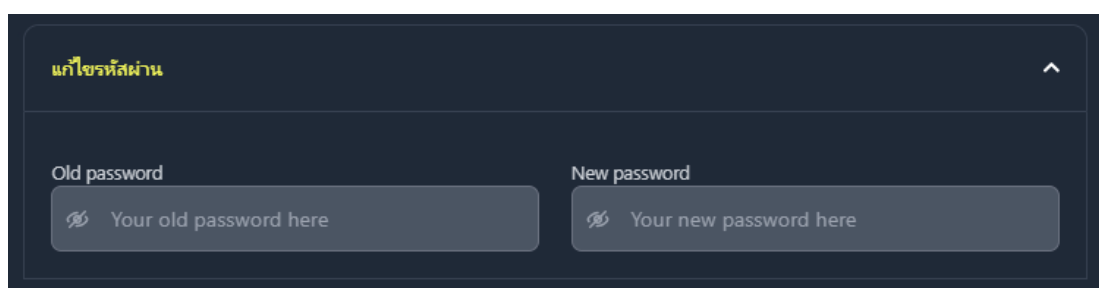
ตัวอย่าง 8.1: หน้าตั้งค่าผู้ใช้งาน

- **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



ตัวอย่าง 8.2: หน้าต่างเพิ่ม ลบ และแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน



ตัวอย่าง 8.3: สามารถแก้ไขรหัสผ่านได้บริเวณนี้