

# คู่มือการใช้งานระบบ Feedback

## บทที่ 1 บทนำ

### 1.1 วัตถุประสงค์

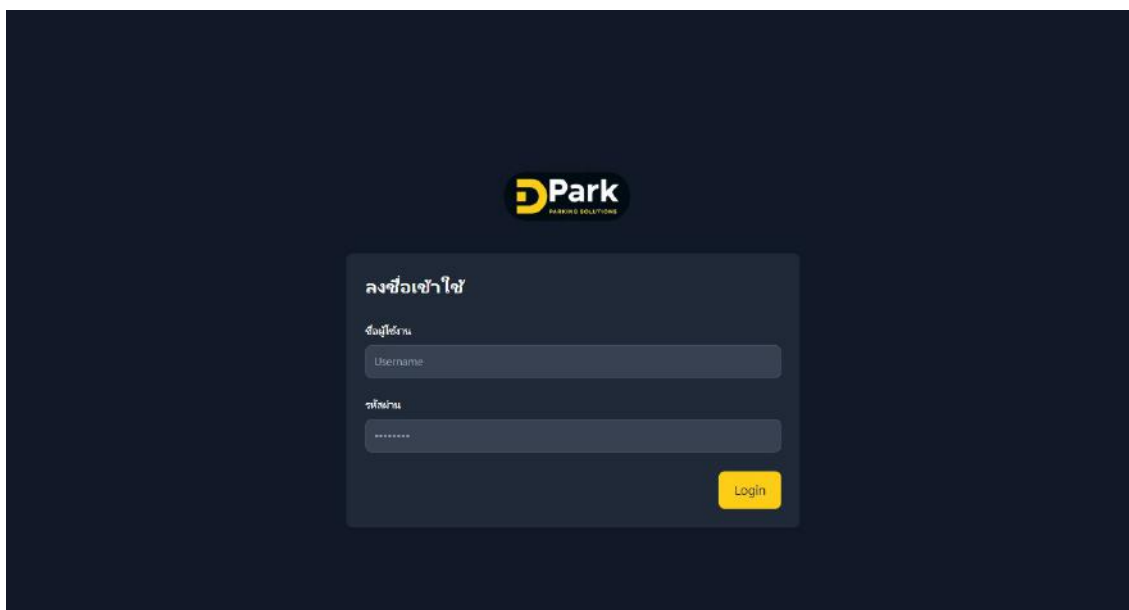
คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ใช้งานสามารถทำความเข้าใจและใช้ระบบ Feedback Online ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ โดยครอบคลุมตั้งแต่การเริ่มต้นใช้งานไปจนถึงการจัดการข้อมูล และการตั้งค่าต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรได้อย่างเต็มที่

### 1.2 ภาพรวมของระบบ

ระบบ Feedback Online ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันทั่วถึง 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

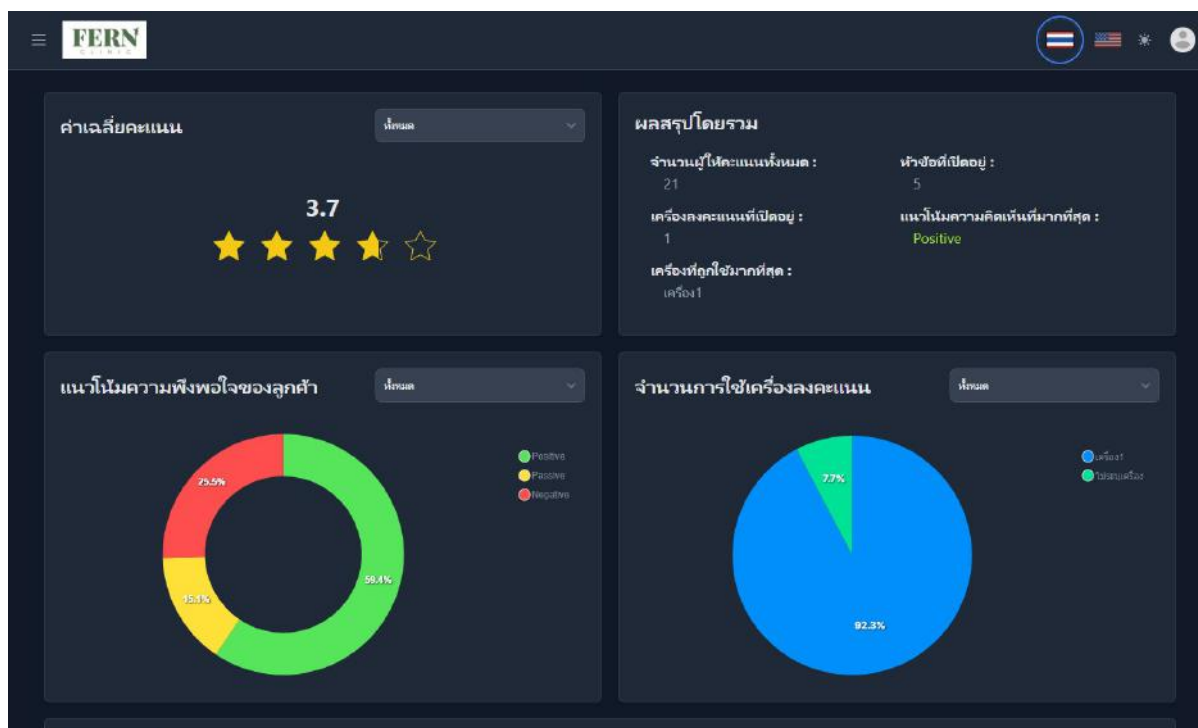
## บทที่ 3 เมนูหลัก (Main Menu)

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

#### 4.1 สรุปผลคะแนนและแนวโน้มความพึงพอใจ



ตัวอย่าง 4.1: หน้า Dashboard ส่วนบน

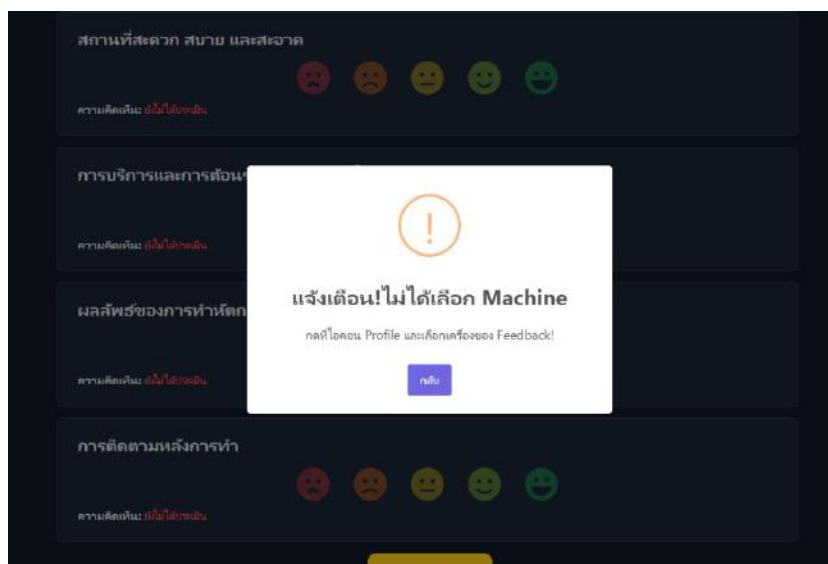
ในส่วนบนของหน้า Dashboard จะแสดงข้อมูลสรุปผลคะแนนที่ได้รับ ได้แก่:

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

#### 4.2 ข้อมูลสถิติและการใช้งาน

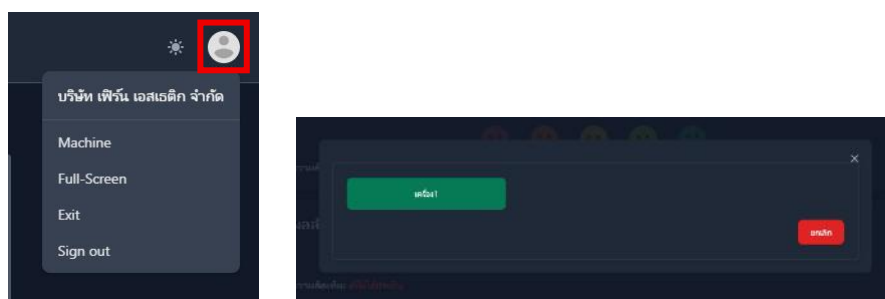
ในส่วนถัดลงมาจะเป็นข้อมูลเชิงสถิติที่ช่วยให้เห็นภาพรวมของการใช้งานระบบ:

111/47 ม. 3 ต. บางรักน้อย อ. เมืองนนทบุรี จ. นนทบุรี 11000 TEL: 02-1054034



ตัวอย่าง 5.2: แจ้งเตือนเมื่อไม่ได้เลือกเครื่องประเมิน

คุณสามารถเลือกเครื่องประเมินได้โดยคลิกที่ไอคอนรูปโปรไฟล์ (Avatar) ที่อยู่มุมบนด้านขวาของหน้าจอ



ตัวอย่าง 5.3: การเลือกเครื่องประเมิน

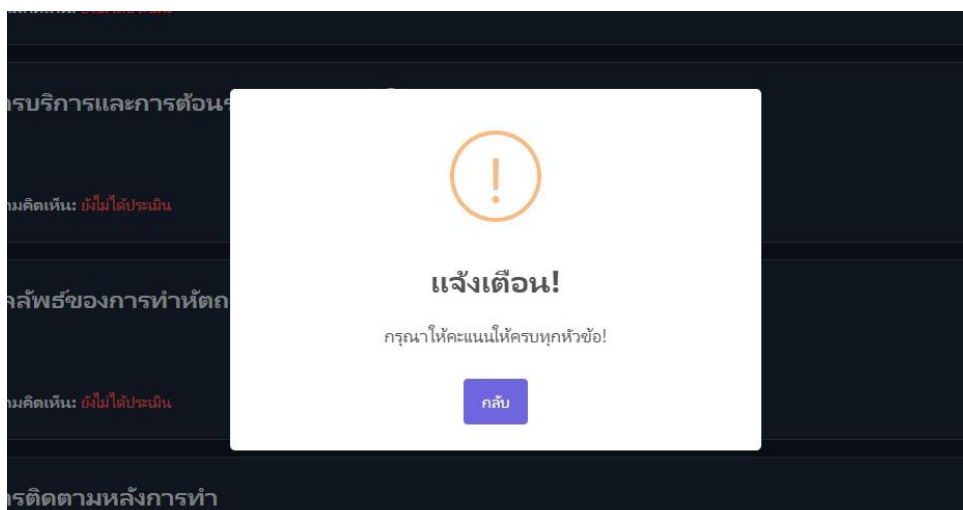
จากนั้นให้เลือก "Machine" ที่ต้องการ เพื่อเชื่อมโยงการประเมินนี้กับเครื่องนั้นๆ

หมายเหตุ: สามารถกด Full Screen เพื่อทำให้หน้าจอเต็มจอได้ และหากต้องการออกจากหน้านี้ให้กดที่ Exit และยืนยัน

## 5.2 การให้คะแนนและความคิดเห็น

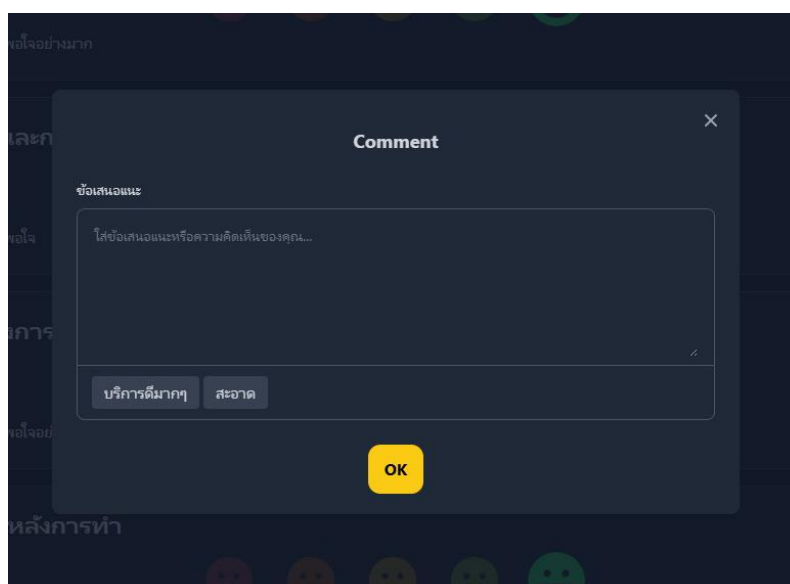
หลังจากเลือกเครื่องประเมินเรียบร้อยแล้ว คุณสามารถเริ่มประเมินความพึงพอใจได้ โดยเลือกไอคอนแสดงอารมณ์ในแต่ละหัวข้อ

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

## บทที่ 6 รายงานคะแนน

หน้ารายงานคะแนนแสดงข้อมูลการประเมินที่ถูกค้ำส่งเข้ามาในรูปแบบตาราง ช่วยให้คุณสามารถดูข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดได้อย่างเป็นระเบียบ

FERN

รายงานผลการดำเนินงาน

Q

Search...

| วันที่วางผังคอมพิวเตอร์ | เครื่องคอมพิวเตอร์ | ชื่อผู้ใช้งาน | คะแนนความพึงพอใจ | วิธีการใช้งาน           | ประเภทการใช้งาน | ความคิดเห็น |
|-------------------------|--------------------|---------------|------------------|-------------------------|-----------------|-------------|
| 18/08/25 04:56:26       | เครื่อง 1          | ไม่ทราบ       | ★★★★★            | วางผังในห้องเรียน       |                 |             |
| 18/08/25 04:56:26       | เครื่อง 1          | ไม่ทราบ       | ★★★★★            | การเชื่อมต่ออุปกรณ์     |                 |             |
| 18/08/25 04:56:26       | เครื่อง 1          | ไม่ทราบ       | ★★★★★            | เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์    |                 |             |
| 18/08/25 04:56:25       | เครื่อง 1          | ไม่ทราบ       | ★★★★☆            | การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ |                 |             |
| 18/08/25 04:56:25       | เครื่อง 1          | ไม่ทราบ       | ★★★★★            | การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ |                 |             |
| 18/08/25 04:56:40       | machine_1          | Counter1      | ★★★★☆            | วางผังในห้องเรียน       |                 |             |
| 18/08/25 04:56:40       | machine_1          | Counter1      | ★★★★★            | การเชื่อมต่ออุปกรณ์     |                 |             |
| 18/08/25 04:56:40       | machine_1          | Counter1      | ★★★★★            | เชื่อมต่อคอมพิวเตอร์    |                 |             |
| 18/08/25 04:56:40       | machine_1          | Counter1      | ★★★★☆            | การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ |                 |             |
| 18/08/25 04:56:40       | machine_1          | Counter1      | ★★★★★            | การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ |                 |             |

จำนวน 116

จำนวนข้อมูลแสดงทั้งหมด 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

[illegible]

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

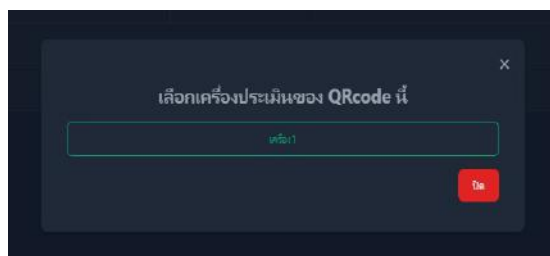
ตัวอย่าง 7.3: ส่วนสำหรับเปลี่ยนรูปแบบไอคอนประเมิน

## 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> | f501     | บริษัท เซิร์บ เอสเตท 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