คู่มือการใช้งาน

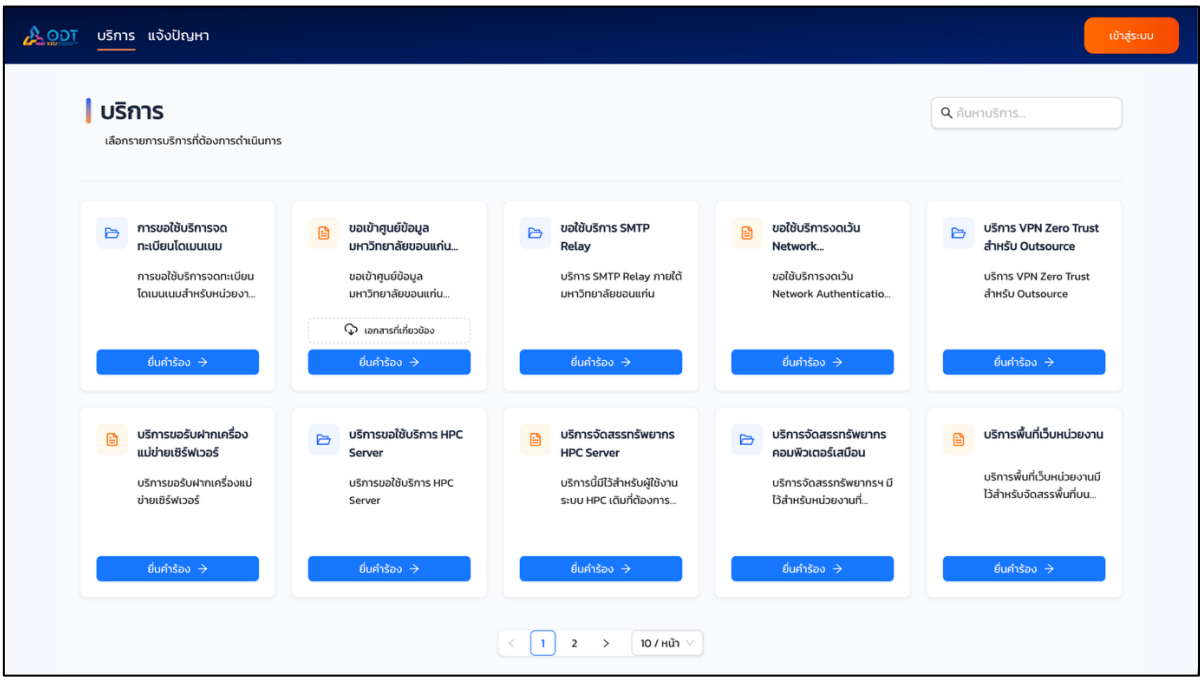
ระบบจัดการคำร้อง (E-Service)

สำนักเทคโนโลยีดิจิทัล

จัดทำโดย นางสาวชลลดา วงศ์ศิลป์

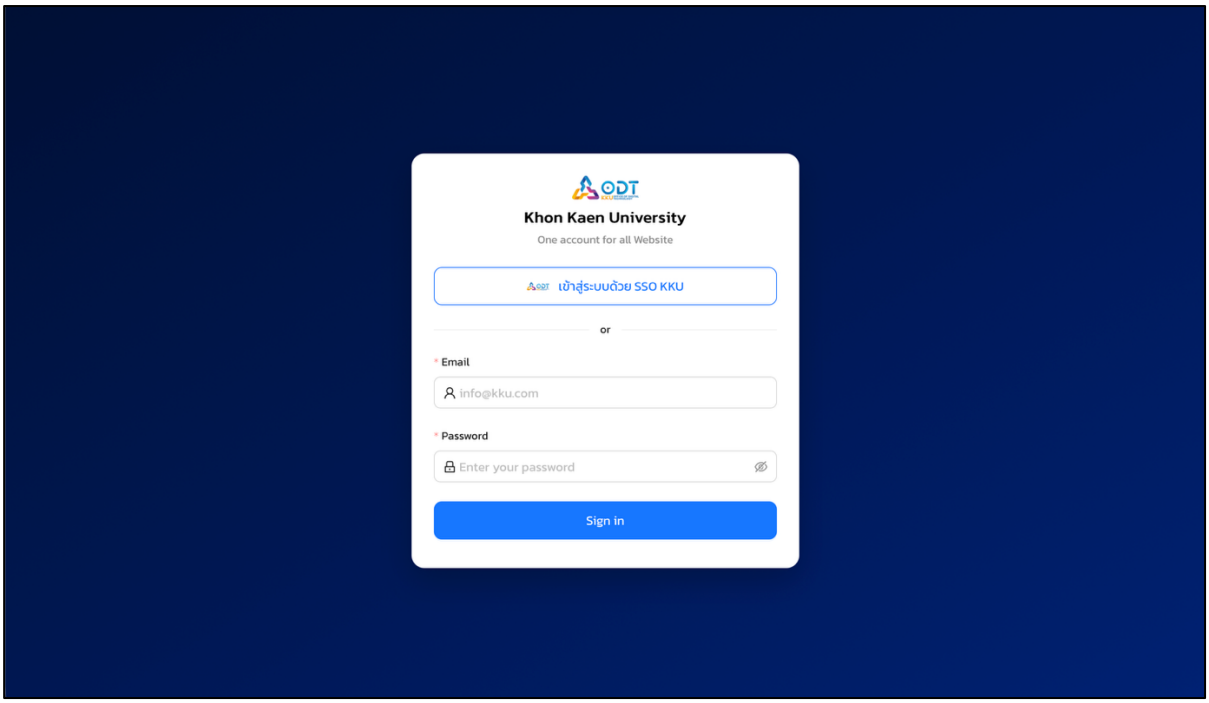
คู่มือการใช้งานระบบจัดการคำร้อง (E-Service)

เข้าสู่ผ่านทางเว็บไซต์ https://e-service.kku.ac.th ระบบจะแสดงหน้าแรก ซึ่งเป็นข้อมูลบริการต่างๆ ที่มีให้บริการ สามารถค้นหาบริการหรือเปิดดูรายละเอียดต่างๆ ก่อนยื่นคำร้องขอใช้บริการได้



1. การเข้าสู่ระบบ

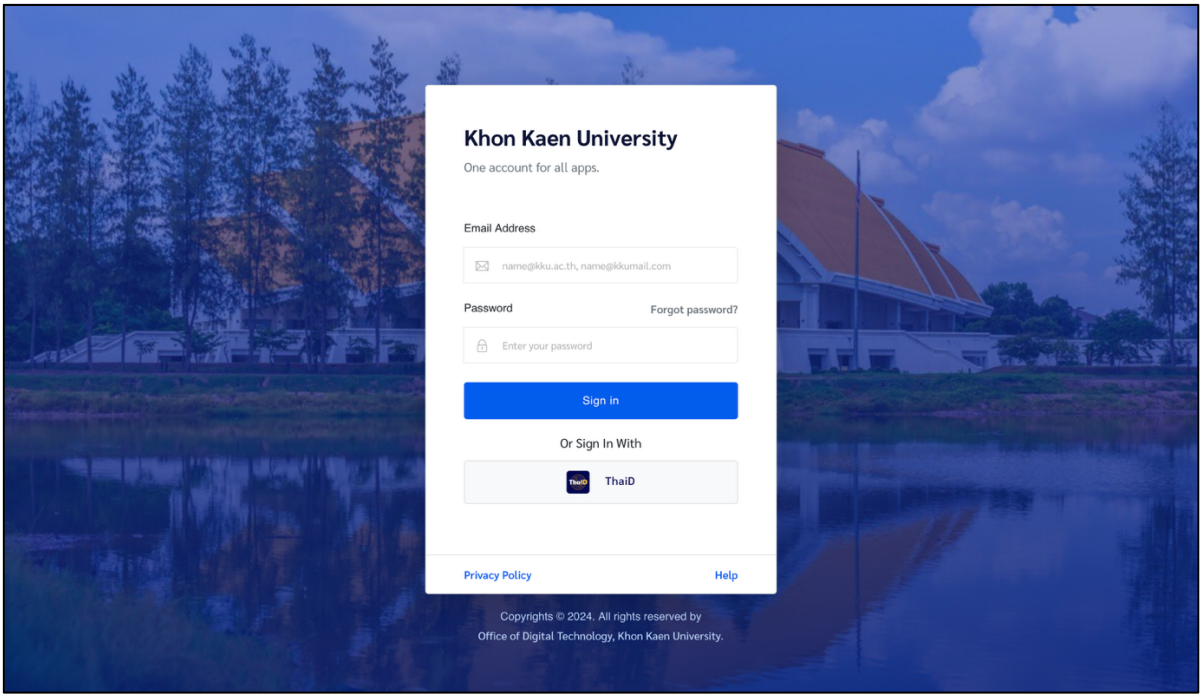
เข้าสู่ผ่านทางเว็บไซต์ https://e-service.kku.ac.th ระบบจะแสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ ผู้ใช้สามารถเข้าสู่ระบบได้ 2 วิธีคือ เข้าสู่ระบบด้วย SSO KKU หรือ เข้าสู่ระบบด้วยอีเมลและรหัสผ่าน



จัดทำโดย นางสาวชลลดา วงศ์ศิลป์

1.1 เข้าสู่ระบบด้วย SSO KKU

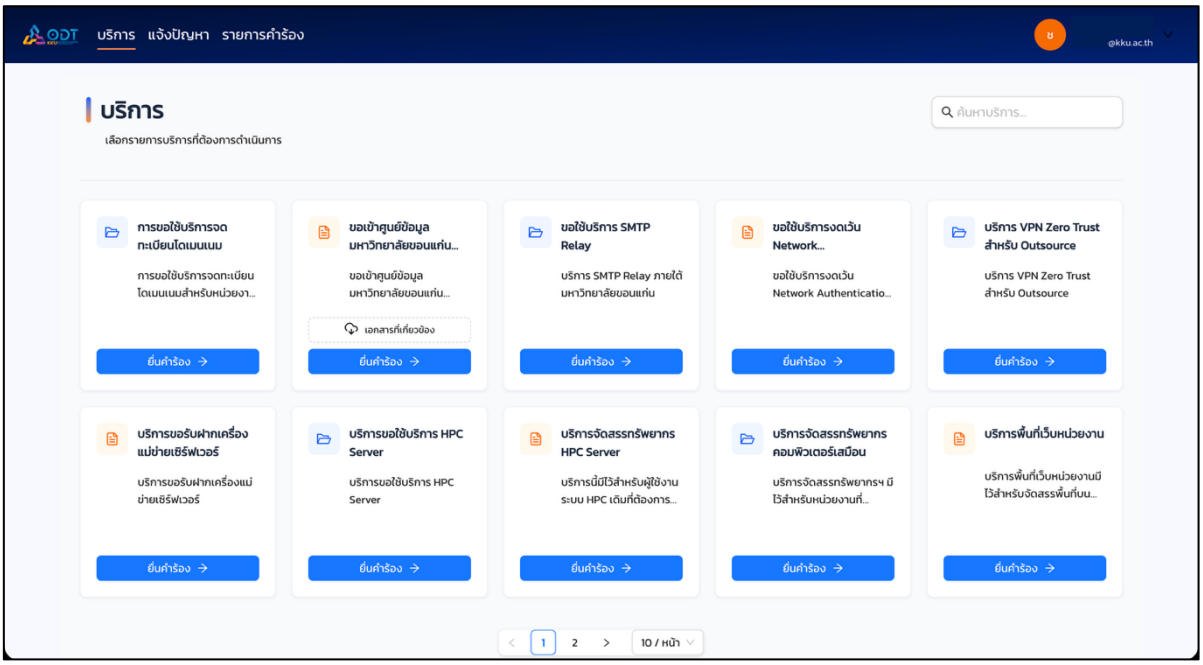
เมื่อเลือกเข้าสู่ระบบด้วย SSO KKU ผู้ใช้สามารถกรอกอีเมลใช้งานของมหาวิทยาลัยขอนแก่นได้ (KKU Email)



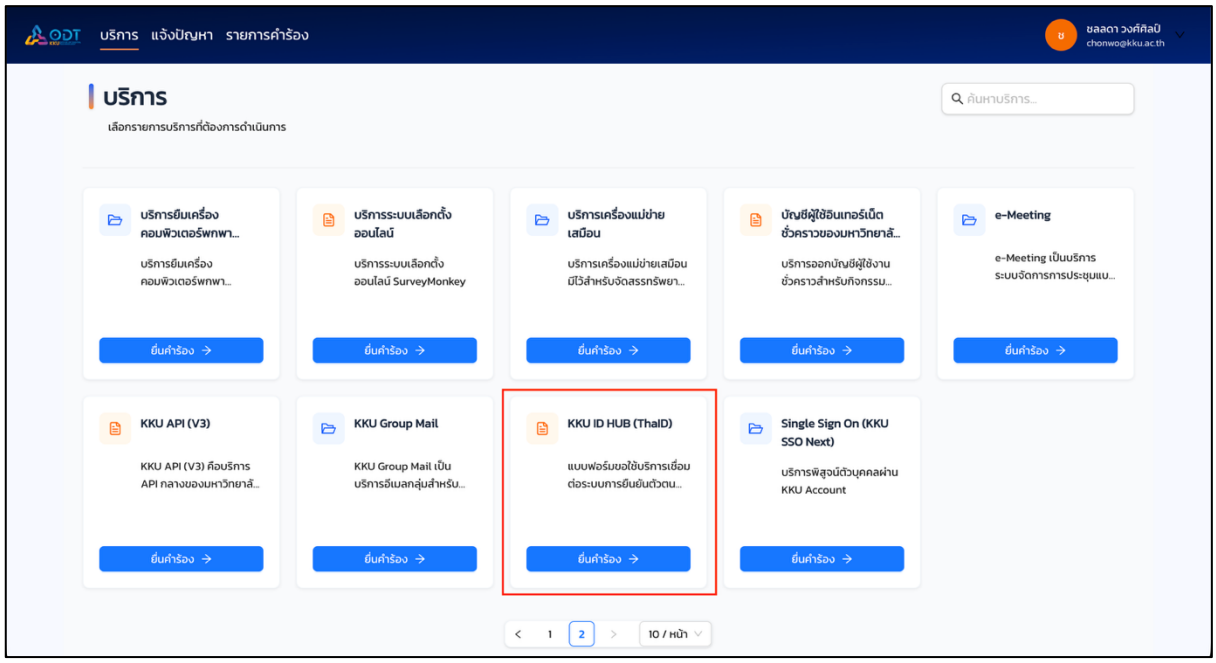
2. การยื่นคำร้องขอใช้บริการ

2.1 เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จจะแสดงหน้ารายการบริการต่างๆ ที่สามารถขอใช้บริการได้ โดยในหน้าแรกนี้มีแท็บเมนูต่างๆ ดังต่อไปนี้

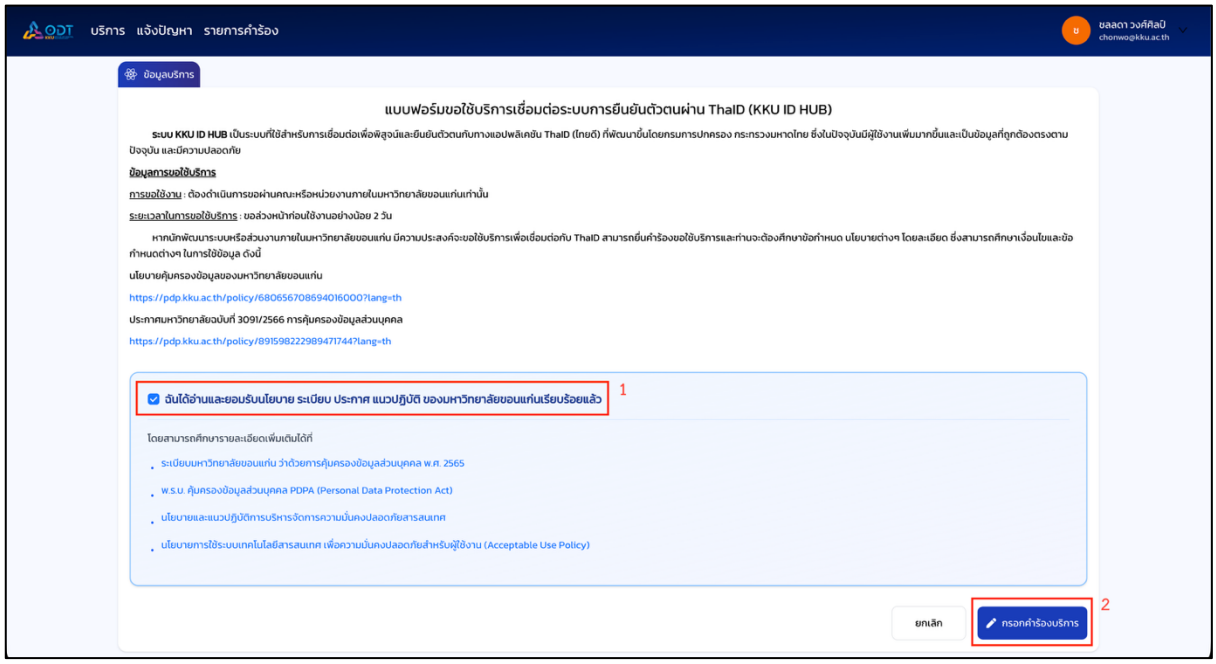
1. เมนูบริการ - สำหรับยื่นคำร้องขอใช้บริการต่างๆ
2. เมนูแจ้งปัญหา - สำหรับแจ้งปัญหาบริการต่างๆ หรือแจ้งปัญหาการใช้งานระบบ
3. รายการคำร้อง - สำหรับดูข้อมูลรายละเอียดคำร้องที่ได้แจ้งผ่านระบบ



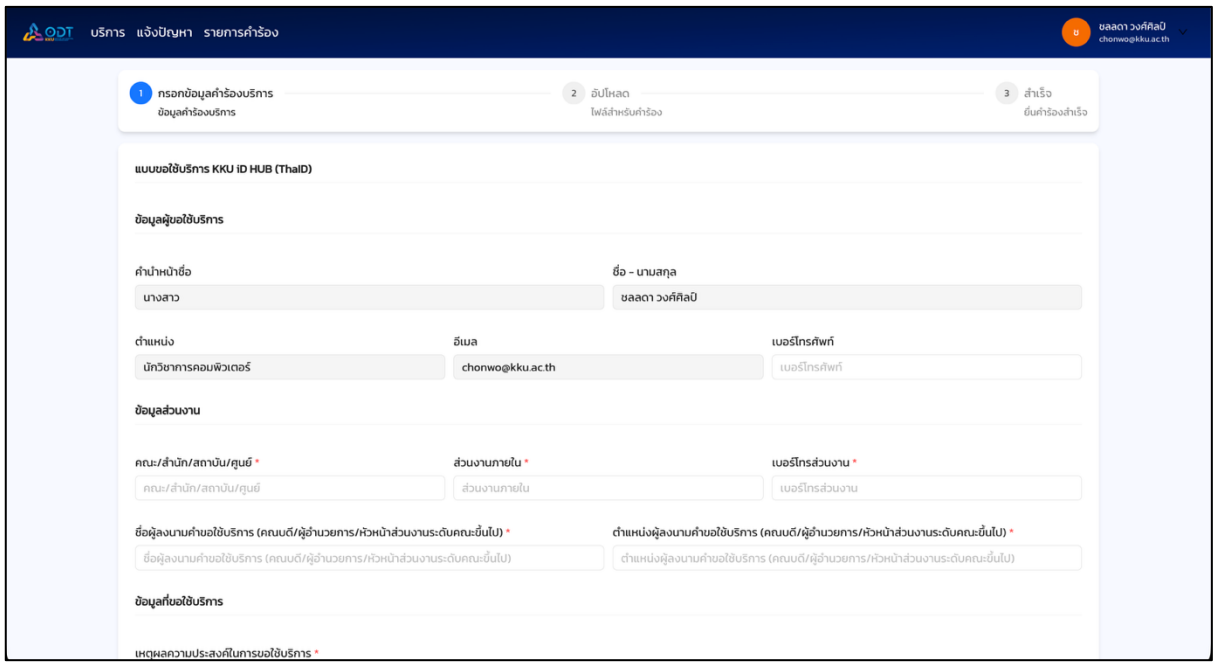
2.2 จากนั้นเลือกบริการที่ต้องการ โดยคลิกที่ปุ่ม ยื่นคำร้อง



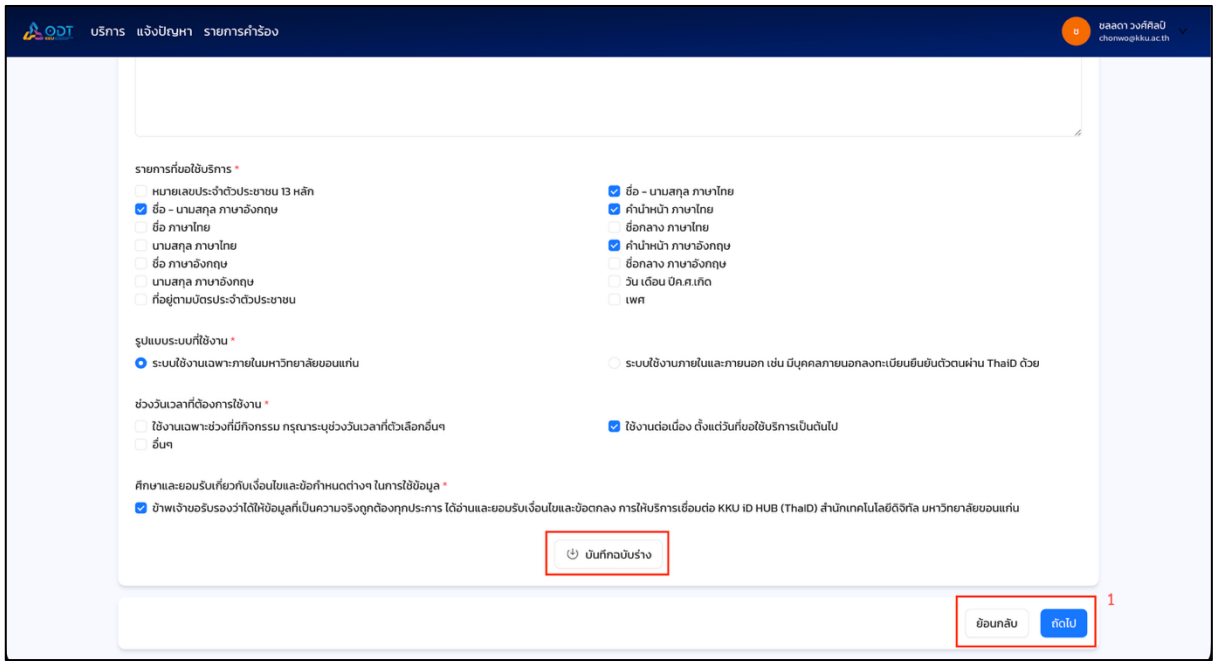
2.2 หน้าจอจะแสดงข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ของแต่ละบริการ ให้ศึกษารายละเอียดและข้อกำหนดต่างๆ รวมถึงเอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ หากต้องการยื่นคำร้อง ให้กดยอมรับนโยบาย ข้อตกลงต่างๆ จากนั้นคลิกที่ปุ่ม กรอกคำร้องบริการ



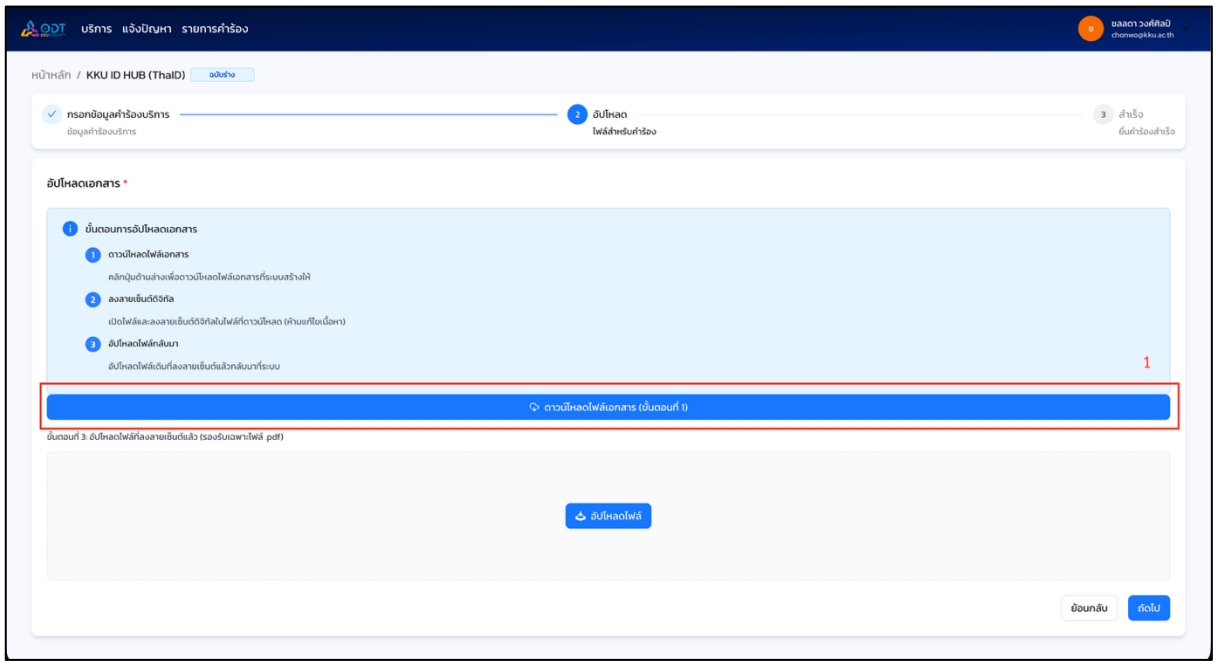
2.3 หน้าจอจะแสดงแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลต่างๆ ในการขอใช้บริการ กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนและตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ก่อนกดยื่นคำร้อง เพื่อความถูกต้องและรวดเร็วในการรับบริการ



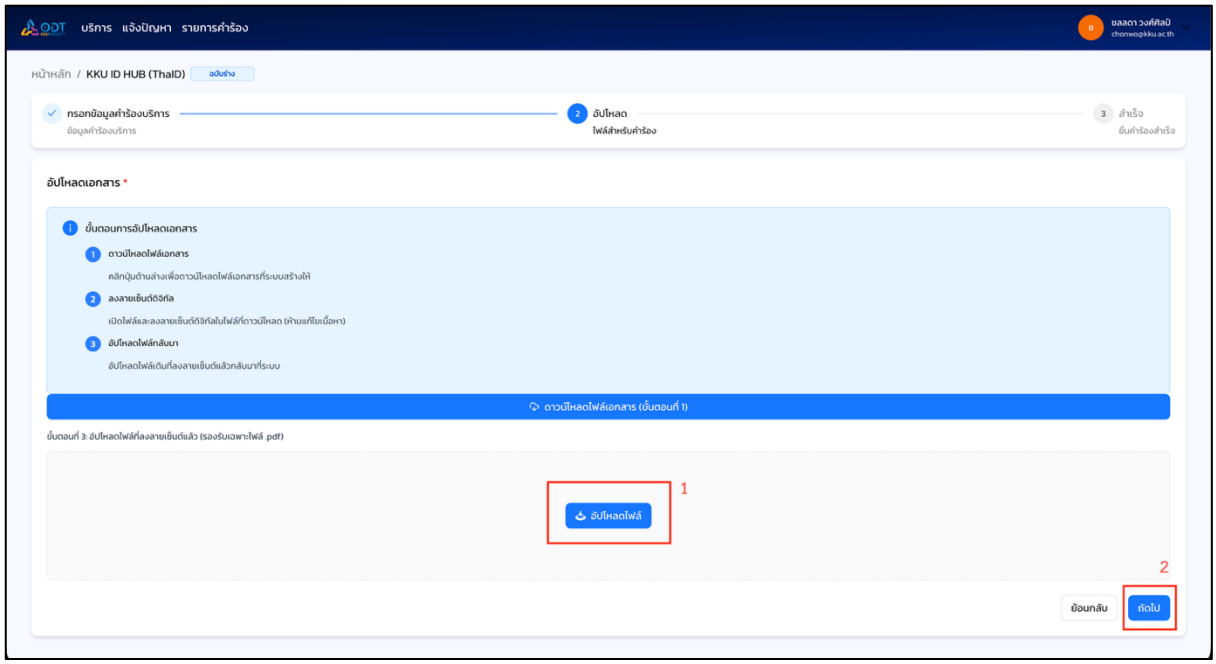
2.4 เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จแล้ว ให้คลิกที่ปุ่ม ถัดไป หรือหากต้องการกรอกเพียงข้อมูลไว้ก่อน และจะยื่นคำร้องภายหลัง สามารถคลิกที่ปุ่ม บันทึกฉบับร่างไว้ก่อนได้



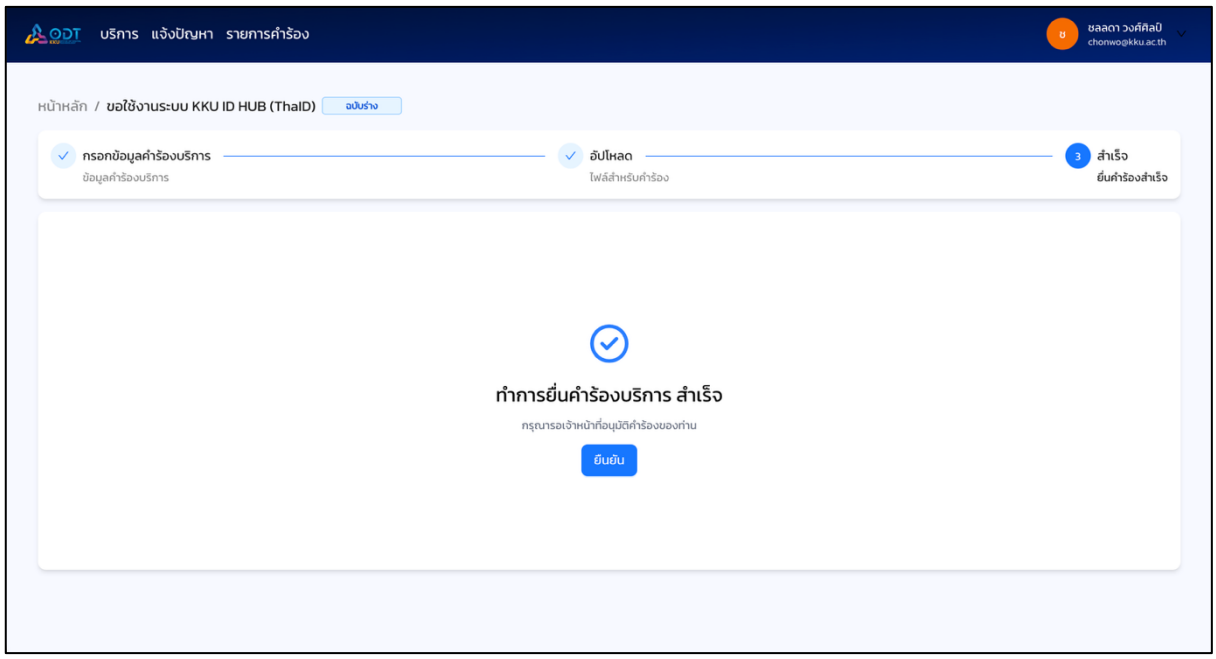
2.6 หากคลิกที่ถัดไปเมื่อขั้นตอนก่อนหน้า กรณีที่บริการนั้นต้องมีการเซ็นยืนยันกำกับด้วย ระบบจะแสดงหน้าจอให้ผู้ใช้งานดาวน์โหลดเอกสารคำร้องฉบับ PDF ผู้ใช้งานจะต้องเซ็นด้วยลายเซ็น Digital Signature ของมหาวิทยาลัยเท่านั้น ซึ่งแต่ละเอกสารจะมีรายละเอียดต่างกันตามความเหมาะสมของบริการ



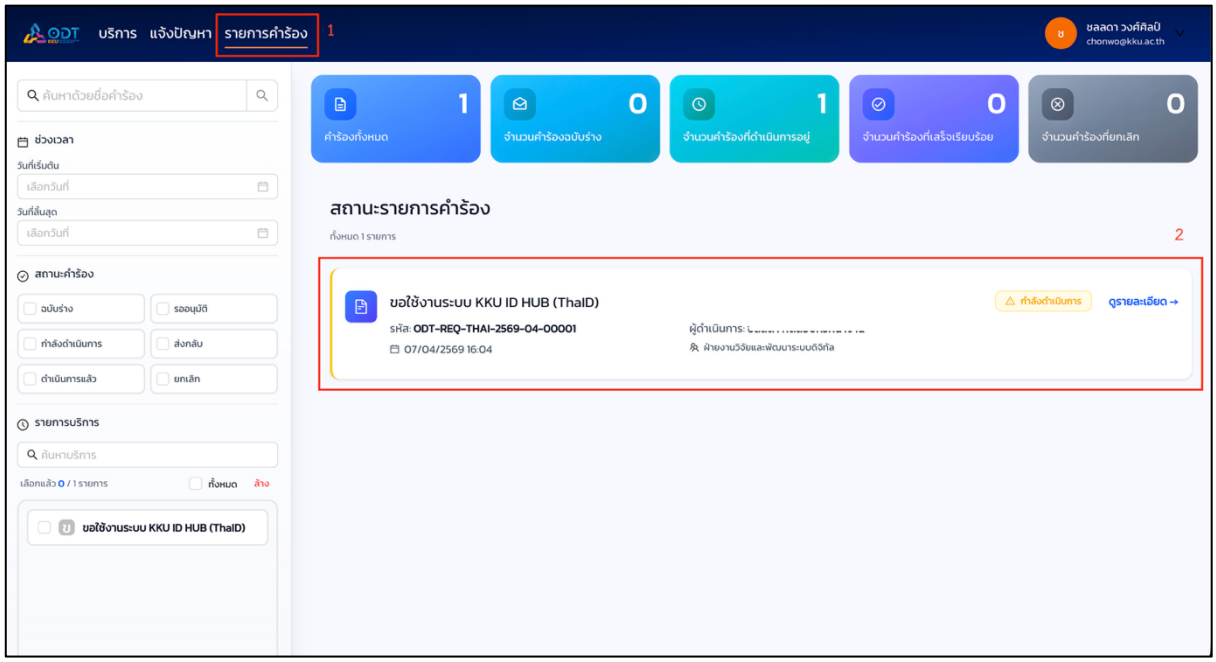
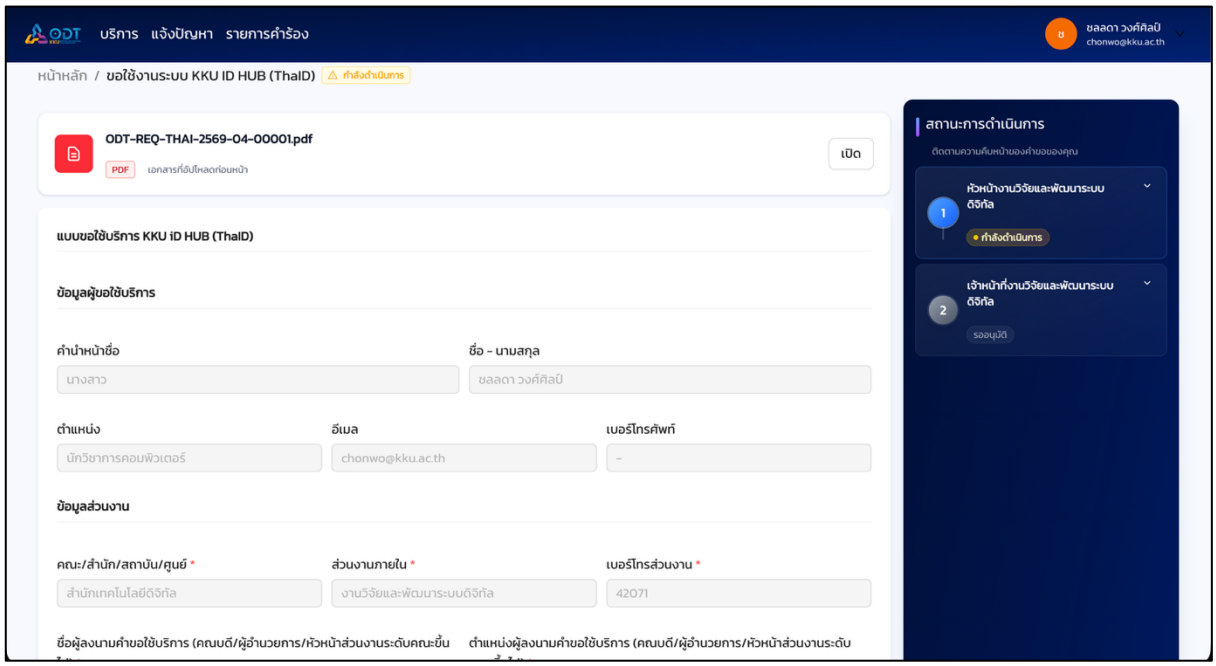
2.7 เมื่อเซ็นเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำไฟล์อัปโหลดกลับมาที่ระบบ โดยจะต้องเป็นไฟล์ที่ระบบสร้างให้เท่านั้น ไม่สามารถใช้ไฟล์อื่นได้ จากนั้นคลิกที่ปุ่ม ถัดไป



2.8 ระบบจะแสดงหน้าจอยืนยันการยื่นคำร้องขอใช้บริการ และระบบจะส่งแจ้งเตือนไปที่อีเมลอีกครั้ง เพื่อยืนยันการรับคำร้องที่ยื่นเข้ามา



2.9 หากต้องการตรวจสอบข้อมูลคำร้องที่ยื่นเข้าระบบไปแล้ว สามารถคลิกที่แท็บเมนูรายการคำร้อง จากนั้นเลือกคำร้องที่ต้องการดูรายละเอียดหรือติดตามการดำเนินการได้



2.10 เมื่อคลิกที่คำร้อง ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดของคำร้องนั้นๆ ซึ่งสามารถดูข้อมูลความถูกต้อง หรือติดตามสถานะการดำเนินการได้จากเมนูด้านขวา และหากมีการส่งกลับเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือ คำร้องเสร็จสมบูรณ์แล้ว จะมีอีเมลแจ้งเตือนให้ทราบทุกครั้ง