

คู่มือการใช้งานระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT

สำหรับพนักงาน Andaman Embrace Patong



เข้าใช้งานระบบ

เปิดเว็บเบราว์เซอร์ (Chrome, Safari, Firefox) และเข้าที่:

<https://it-repair-andamanembracepatong.vercel.app>



วิธีการแจ้งซ่อมอุปกรณ์

ขั้นตอนที่ 1: เข้าหน้าแจ้งซ่อม

- คลิกปุ่ม "📝 แจ้งซ่อมอุปกรณ์" ที่หน้าหลัก
- ระบบจะพาไปยังหน้าฟอร์มแจ้งซ่อม

ขั้นตอนที่ 2: กรอกข้อมูลการแจ้งซ่อม

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน:

1. ประเภทอุปกรณ์ - เลือกประเภทอุปกรณ์ที่ต้องการซ่อม

- Computer (คอมพิวเตอร์)
- Printer (เครื่องพิมพ์)
- CCTV (กล้องวงจรปิด)
- UPS (เครื่องสำรองไฟ)
- Software (โปรแกรม)

2. แผนก - เลือกแผนกของคุณ

- Front Office (แผนกต้อนรับ)
- Housekeeping (แผนกแม่บ้าน)
- Food & Beverage (แผนกอาหารและเครื่องดื่ม)
- Engineering (แผนกช่าง)
- Accounting (แผนกบัญชี)

- Sales & Marketing (แผนกการตลาด)
- Human Resources (แผนกทรัพยากรบุคคล)
- Reservation (แผนกจองห้องพัก)
- Other (อื่นๆ)

3. หัวข้อ - ระบุหัวข้อสั้นๆ เช่น "คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด"

4. รายละเอียดปัญหา - อธิบายปัญหาให้ละเอียด เช่น:

- อาการที่เกิดขึ้น
- เกิดขึ้นเมื่อไหร่
- มีข้อความ error หรือไม่

5. ชื่อผู้แจ้ง - ระบุชื่อของคุณ

6. สถานที่ (ถ้ามี) - ระบุตำแหน่งที่ตั้งของอุปกรณ์ เช่น "ห้อง 301" หรือ "โต๊ะ Reception"

ขั้นตอนที่ 3: ส่งคำขอ

- ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง
- คลิกปุ่ม "ส่งคำขอซ่อม"
- ระบบจะแสดงรหัสคำขอซ่อม เช่น **HK-0001** หรือ **FO-0002**
- บันทึกรหัสนี้ไว้ เพื่อใช้ติดตามสถานะ

📌 หมายเหตุ:

- รหัสคำขอจะเริ่มต้นด้วยตัวย่อของแผนก เช่น:
 - **HK** = Housekeeping
 - **FO** = Front Office
 - **RSV** = Reservation
 - **HR** = Human Resources
- รหัสจะรีเซ็ตเป็น 0001 ทุกต้นเดือน

📌 วิธีการติดตามสถานะการซ่อม

วิธีที่ 1: ค้นหาด้วยรหัสคำขอ

- คลิกปุ่ม "🔍 ติดตามสถานะ" ที่หน้าหลัก
- ใส่รหัสคำขอซ่อม เช่น **HK-0001**
- คลิกปุ่ม "ค้นหา"
- ระบบจะแสดงรายละเอียดและสถานะปัจจุบัน

วิธีที่ 2: คลิกจากหน้าจัดการคำขอ (สำหรับ Admin)

- Admin สามารถคลิกที่รหัสคำขอในตารางเพื่อดูรายละเอียดได้ทันที

ข้อมูลที่จะเห็นในหน้าติดตามสถานะ:

- รหัสคำขอ - รหัสอ้างอิง
- ประเภทอุปกรณ์ - ประเภทที่แจ้งซ่อม
- แผนก - แผนกที่แจ้ง
- ผู้แจ้ง - ชื่อผู้แจ้ง
- สถานที่ - ตำแหน่งอุปกรณ์
- วันที่แจ้ง - วันและเวลาที่แจ้งซ่อม
- วันที่เสร็จสิ้น - วันที่ซ่อมเสร็จ (ถ้ามี)
- รายละเอียดปัญหา - รายละเอียดที่คุณกรอก
- สถานะปัจจุบัน - สถานะล่าสุด
- ประวัติการเปลี่ยนสถานะ - ประวัติทั้งหมด

สถานะการซ่อม

ระบบมี 4 สถานะหลัก:

1. ⚡ รอดำเนินการ (สีเหลือง)

- คำขออยู่ในระหว่างการรับฟัง
- คุณสามารถยกเลิกได้ ในสถานะนี้เท่านั้น

2. 🌐 กำลังดำเนินการ (สีฟ้า)

- ทีม IT กำลังดำเนินการซ่อม
- ไม่สามารถยกเลิกได้ ในสถานะนี้

3. 🟢 เสร็จสิ้น (สีเขียว)

- การซ่อมเสร็จสมบูรณ์แล้ว
- จะแสดงวันที่เสร็จสิ้น

4. ✗ ยกเลิก (สีแดง)

- คำขอถูกยกเลิกแล้ว (โดยคุณหรือ Admin)

ⓧ วิธีการยกเลิกคำขอซ้อม

เงื่อนไข:

- ยกเลิกได้เฉพาะสถานะ "รอดำเนินการ" เท่านั้น
- ถ้าเป็นสถานะ "กำลังดำเนินการ" แล้ว ต้องติดต่อทีม IT โดยตรง

ขั้นตอน:

- เข้าหน้า "ติดตามสถานะ"
- ค้นหารหัสคำขอที่ต้องการยกเลิก
- ถ้าสถานะเป็น "รอดำเนินการ" จะมีปุ่ม "ⓧ ยกเลิกการแจ้ง"
- คลิกปุ่มยกเลิก
- ยืนยันการยกเลิก
- ระบบจะเปลี่ยนสถานะเป็น "ยกเลิก" ทันที

➔ การแจ้งเตือนผ่าน LINE

ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยัง LINE Group ของทีม IT อัตโนมัติเมื่อ:

- มีคำขอซ้อมใหม่ - ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนทันที
- มีการยกเลิกคำขอ - ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนการยกเลิก

ข้อมูลที่จะส่งไปใน LINE:

- รหัสคำขอ
- ประเภทอุปกรณ์
- แผนก
- ผู้แจ้ง
- รายละเอียดปัญหา
- ลิงก์รายละเอียดเพิ่มเติม

💡 เคล็ดลับการใช้งาน

1. การกรอกรายละเอียดปัญหา

- ตรวจสอบให้ละเอียด เพื่อให้ทีม IT เข้าใจปัญหาได้ดี
- ระบุอาการที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน
- ถ้ามีข้อความ error ให้บันทึกไว้ด้วย

ตัวอย่างที่ดี:

คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด กดปุ่ม Power และไฟไม่ติด
ไม่มีเสียงใดๆ เกิดขึ้นตั้งแต่เข้ารันนี้

ตัวอย่างที่ไม่ดี:

คอมเสีย

2. การระบุสถานที่

- ระบุ ตำแหน่งที่ชัดเจน เพื่อให้ทีม IT หาเจอง่าย
- เช่น: "ห้อง 301", "โถง Reception ด้านซ้าย", "ห้องประชุมชั้น 2"

3. การบันทึกรหัสคำขอ

- ถ่ายภาพหน้าจอ หรือ จดรหัสไว้
- จะได้ติดตามสถานะได้สะดวก

4. การติดตามสถานะ

- ตรวจสอบสถานะได้ตลอดเวลา
- ถ้ามีคำถาม สามารถติดต่อทีม IT โดยอ้างอิงรหัสคำขอ

? คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

Q1: ลืมรหัสคำขอช่องทำอย่างไร?

A: ติดต่อทีม IT โดยบอกชื่อและแผนกของคุณ ทีม IT จะช่วยค้นหาให้

Q2: แจ้งช่องแล้วนานแค่ไหนจะได้รับการติดต่อกลับ?

A: ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนทันทีผ่าน LINE และจะติดต่อกลับภายใน 1-2 ชั่วโมงในเวลาทำงาน

Q3: สามารถแก้ไขข้อมูลหลังส่งคำขอแล้วได้ไหม?

A: ไม่สามารถแก้ไขได้ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ให้:

- ยกเลิกคำขอเดิม (ถ้าสถานะยังเป็น "รอดำเนินการ")
- แจ้งซ้อมใหม่ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง

Q4: ทำไมไม่สามารถยกเลิกคำขอได้?

A: ยกเลิกได้เฉพาะสถานะ "รอดำเนินการ" เท่านั้น ถ้าเป็นสถานะอื่นแล้ว ต้องติดต่อทีม IT โดยตรง

Q5: รหัสคำขอเริ่มต้นด้วยตัวอักษรต่างกันทำไม?

A: ตัวอักษรหน้าคือรหัสแผนก เช่น:

- HK** = Housekeeping
- FO** = Front Office
- FB** = Food & Beverage
- ENG** = Engineering
- ACC** = Accounting
- SM** = Sales & Marketing
- HR** = Human Resources
- RSV** = Reservation
- OTH** = Other

Q6: ทำไมรหัสคำขอกลับมาเป็น 0001 อีก?

A: ระบบจะรีเซ็ตเลขรหัสเป็น 0001 ทุกดันเดือนใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการและรายงาน

Q7: ใช้งานบนมือถือได้ไหม?

A: ได้ครับ! ระบบรองรับการใช้งานบนมือถือทุกระบบ (iOS, Android)

Q8: ต้องสมัครสมาชิกหรือ Login ก่อนใช้งานไหม?

A: ไม่ต้อง พนักงานทุกคนสามารถแจ้งซ้อมและติดตามสถานะได้โดยไม่ต้อง Login



ขั้นตอนการใช้งานโดยสรุป:

- แจ้งซ้อม → กรอกฟอร์ม → ได้รหัสคำขอ

- บันทึกรหัส → เก็บไว้ติดตามสถานะ
- ติดตามสถานะ → ใส่รหัสค้นหา → ดูสถานะปัจจุบัน
- ยกเลิก(ถ้าต้องการ) → เฉพาะสถานะ "รอดำเนินการ"

สิ่งที่ควรจำ:

- กรอกข้อมูลให้ครบและละเอียด
- บันทึกรหัสคำขอไว้
- ยกเลิกได้เฉพาะสถานะ "รอดำเนินการ"
- ใช้งานได้บนมือถือ
- ไม่ต้อง Login

ขอบคุณที่ใช้บริการระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT

Andaman Embrace Patong

เอกสารฉบับนี้อัพเดทล่าสุด: 16 กุมภาพันธ์ 2569