

# 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

กรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง:

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

1. ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง
2. คลิกปุ่ม **"ส่งคำขอซ่อม"**
3. ระบบจะแสดงรหัสคำขอซ่อม เช่น **HK-0001** หรือ **FO-0002**
4. **บันทึกรหัสนี้ไว้** เพื่อใช้ติดตามสถานะ

### **หมายเหตุ:**

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

## **วิธีการติดตามสถานะการซ่อม**

### **วิธีที่ 1: ค้นหาด้วยรหัสคำขอ**

1. คลิกปุ่ม **"ติดตามสถานะ"** ที่หน้าหลัก
2. ใส่รหัสคำขอซ่อม เช่น **HK-0001**
3. คลิกปุ่ม **"ค้นหา"**
4. 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)

- คำขอถูกส่งแล้ว รอทีม IT รับงาน
- คุณสามารถยกเลิกได้ ในสถานะนี้เท่านั้น

### 2. กำลังดำเนินการ (สีฟ้า)

- ทีม IT กำลังดำเนินการซ่อม
- ไม่สามารถยกเลิกได้ ในสถานะนี้

### 3. เสร็จสิ้น (สีเขียว)

- การซ่อมเสร็จสมบูรณ์แล้ว
- จะแสดงวันที่เสร็จสิ้น

### 4. ยกเลิก (สีแดง)

- คำขอถูกยกเลิกแล้ว (โดยคุณหรือ Admin)

# ✗ วิธีการยกเลิกค่าขอซ่อม

## เงื่อนไข:

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

## ขั้นตอน:

1. เข้าหน้า "ติดตามสถานะ"
2. ค้นหาห้สคำขอที่ต้องการยกเลิก
3. ถ้าสถานะเป็น "รอดำเนินการ" จะมีปุ่ม "✗ ยกเลิกการแจ้ง"
4. คลิกปุ่มยกเลิก
5. ยืนยันการยกเลิก
6. ระบบจะเปลี่ยนสถานะเป็น "ยกเลิก" ทันที

## ➡ การแจ้งเตือนผ่าน LINE

ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยัง LINE Group ของทีม IT อัตโนมัติเมื่อ:

1. มีค่าขอซ่อมใหม่ - ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนทันที
2. มีการยกเลิกค่าขอ - ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนการยกเลิก

## ข้อมูลที่จะส่งไปใน LINE:

- รหัสคำขอ
- ประเภทอุปกรณ์
- แผนก
- ผู้แจ้ง
- รายละเอียดปัญหา
- ลิงก์ดูรายละเอียดเพิ่มเติม



## เคล็ดลับการใช้งาน

### 1. การกรอกรายละเอียดปัญหา

- **ควรระบุให้ละเอียด** เพื่อให้ทีม IT เข้าใจปัญหาได้ดี
- ระบุ **อาการที่เกิดขึ้น** อย่างชัดเจน
- ถ้ามี **ข้อความ error** ให้บันทึกไว้ด้วย

#### ตัวอย่างที่ดี:

คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด กดปุ่ม Power แล้วไฟไม่ติด  
ไม่มีเสียงใดๆ เกิดขึ้นตั้งแต่เข้าวันนี้

#### ตัวอย่างที่ไม่ดี:

คอมเสีย

## 2. การระบุสถานที่

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

## 3. การบันทึกรหัสคำขอ

- ถ่ายภาพหน้าจอ หรือ จดรหัสไว้
- จะได้ติดตามสถานะได้สะดวก

## 4. การติดตามสถานะ

- ตรวจสอบสถานะได้ตลอดเวลา
- ถ้ามีคำถาม สามารถติดต่อทีม IT โดยอ้างอิงรหัสคำขอ

---

## ? คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

### Q1: ลืมรหัสคำขอขอมทำอย่างไร?

A: ติดต่อทีม IT โดยบอกชื่อและแผนกของคุณ ทีม IT จะช่วยค้นหาให้

### Q2: แจ้งซ่อมแล้วนานแค่ไหนจะได้รับการติดต่อกลับ?

A: ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนทันทีผ่าน LINE และจะติดต่อกลับภายใน 1-2 ชั่วโมงในเวลางาน

### Q3: สามารถแก้ไขข้อมูลหลังส่งคำขอแล้วได้ไหม?

**A:** ไม่สามารถแก้ไขได้ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ให้:

- ยกเลิกคำขอเดิม (ถ้าสถานะยังเป็น "รอดำเนินการ")
- แจ้งขอมใหม่ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง

#### 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 ทุกต้นเดือนใหม่ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการและรายงาน

#### Q7: ใช้งานบนมือถือได้ไหม?

**A:** ได้ครับ! ระบบรองรับการใช้งานบนมือถือทุกระบบ (iOS, Android)

#### Q8: ต้องสมัครสมาชิกหรือ Login ก่อนใช้งานไหม?

**A:** **ไม่ต้อง** พนักงานทุกคนสามารถแจ้งขอมและติดตามสถานะได้เลยโดยไม่ต้อง Login



### สรุป

#### ขั้นตอนการใช้งานโดยสรุป:

1. **แจ้งขอม** → กรอกฟอร์ม → ได้รหัสคำขอ

2. **บันทึกรหัส** → เก็บไว้ติดตามสถานะ
3. **ติดตามสถานะ** → ใส่รหัสค้นหา → ดูสถานะปัจจุบัน
4. **ยกเลิก (ถ้าต้องการ)** → เฉพาะสถานะ "รอดำเนินการ"

## สิ่งที่ควรจำ:

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

---

**ขอบคุณที่ใช้บริการระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT**

**Andaman Embrace Patong**

เอกสารฉบับนี้อัพเดทล่าสุด: 16 กุมภาพันธ์ 2569