

คู่มือการใช้งานระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT

สำหรับพนักงาน Andaman Embrace Patong



เข้าใช้งานระบบ

เปิดเบราว์เซอร์ (Chrome, Safari, Firefox) และเข้าที่:

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



วิธีการแจ้งซ่อมอุปกรณ์

ขั้นตอนที่ 1: เข้าหน้าแจ้งซ่อม

- คลิกปุ่ม "📝 แจ้งซ่อมอุปกรณ์" ที่หน้าหลัก
- ระบบจะพาไปยังหน้าฟอร์มแจ้งซ่อม

ขั้นตอนที่ 2: กรอกข้อมูลการแจ้งซ่อม

กรอกข้อมูลให้ครบถ้วนทุกช่อง:

- 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)
- 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)
 - 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)



วิธีการยกเลิกคำขอซ่อม

เงื่อนไข:

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

ขั้นตอน:

1. เข้าหน้า "ติดตามสถานะ"
2. ค้นหารหัสคำขอที่ต้องการยกเลิก
3. ถ้าสถานะเป็น "รอดำเนินการ" จะมีปุ่ม "X" ยกเลิกการแจ้ง"
4. คลิกปุ่มยกเลิก
5. ยืนยันการยกเลิก -> ระบบจะเปลี่ยนสถานะเป็น "ยกเลิก" ทันที



การแจ้งเตือนผ่าน LINE

ระบบจะส่งการแจ้งเตือนไปยัง LINE Group ของทีม IT อัตโนมัติเมื่อ:

- มีคำขอซ่อมใหม่ - ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนทันที
- มีการยกเลิกคำขอ - ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนการยกเลิก

ข้อมูลที่จะส่งไปใน LINE:

- รหัสคำขอ
- ประเภทอุปกรณ์
- แผนก
- ผู้แจ้ง
- รายละเอียดปัญหา
- ลิงค์รายละเอียดเพิ่มเติม



เคล็ดลับการใช้งาน

1. การกรอกรายละเอียดปัญหา

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

ตัวอย่างที่ดี:

คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด กดปุ่ม Power แล้วไฟไม่ติด

ไม่มีเสียงใดๆ เกิดขึ้นตั้งแต่เช้านี้

...

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
- ถ้ามีคำขอ สามารถติดต่อทีม IT โดยอ้างอิงรหัสคำขอ

❓ คำถามที่พบบ่อย (FAQ)

Q1: ลืมรหัสคำขอซ่อมทำอย่างไร?

A: ติดต่อทีม IT โดยบอกชื่อและแผนกของคุณ ทีม IT จะช่วยค้นหาให้

Q2: แจ้งซ่อมแล้วนานแค่ไหนจะได้รับการติดตอกลับ?

A: ทีม IT จะได้รับแจ้งเตือนทันทีผ่าน LINE และจะติดตอกลับภายใน 1-2 ชั่วโมงในเวลาทำงาน

Q3: สามารถแก้ไขข้อมูลหลังส่งคำขอแล้วได้ไหม?

A: ไม่สามารถแก้ไขได้ ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ให้:

- ยกเลิกคำขอเดิม (ถ้าสถานะยังเป็น "รอดำเนินการ")
- แจ้งซ่อมใหม่ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง

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 พนักงานทุกคนสามารถแจ้งซ่อมและติดตามสถานะได้โดยไม่ต้อง Login



สรุป

ขั้นตอนการใช้งานโดยสรุป:

1. แจ้งซ่อม → กรอกฟอร์ม → ไดร์หัสคำขอ
2. บันทึกรหัส → เก็บไว้ติดตามสถานะ
3. ติดตามสถานะ → ใส่รหัสค้นหา → ดูสถานะปัจจุบัน
4. ยกเลิก (ถ้าต้องการ) → เลือกสถานะ "รอดำเนินการ"

สิ่งที่ควรจำ:

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

ขอบคุณที่ใช้บริการระบบแจ้งซ่อมอุปกรณ์ IT

IT Andaman Embrace Patong

เอกสารฉบับนี้อ้างเดหนาสุด: 16 กุมภาพันธ์ 2569