

🛠️ คู่มือการใช้งานระบบแจ้งซ่อม IT (IT Repair System)

เวอร์ชัน: 1.0

อัปเดตล่าสุด: 10 กุมภาพันธ์ 2569

📄 สารบัญ

1. [บทนำและภาพรวมระบบ](#1-บทนำและภาพรวมระบบ)
2. [ขั้นตอนสำหรับผู้ใช้งาน (พนักงาน) - "แจ้งซ่อม"](#2-ขั้นตอนสำหรับผู้ใช้งาน-พนักงาน---แจ้งซ่อม)
3. [ขั้นตอนสำหรับหัวหน้างาน (Supervisor) - "การอนุมัติ"](#3-ขั้นตอนสำหรับหัวหน้างาน-supervisor---การอนุมัติ)
4. [ขั้นตอนสำหรับเจ้าหน้าที่ IT - "การรับงานและดำเนินการ"](#4-ขั้นตอนสำหรับเจ้าหน้าที่-it---การรับงานและดำเนินการ)

1. บทนำและภาพรวมระบบ

ระบบแจ้งซ่อม IT ออกแบบมาเพื่อจัดการวงจรการเข้าซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ไอทีภายในบริษัทอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งสิทธิ์การใช้งานออกเป็น 4 ระดับ:

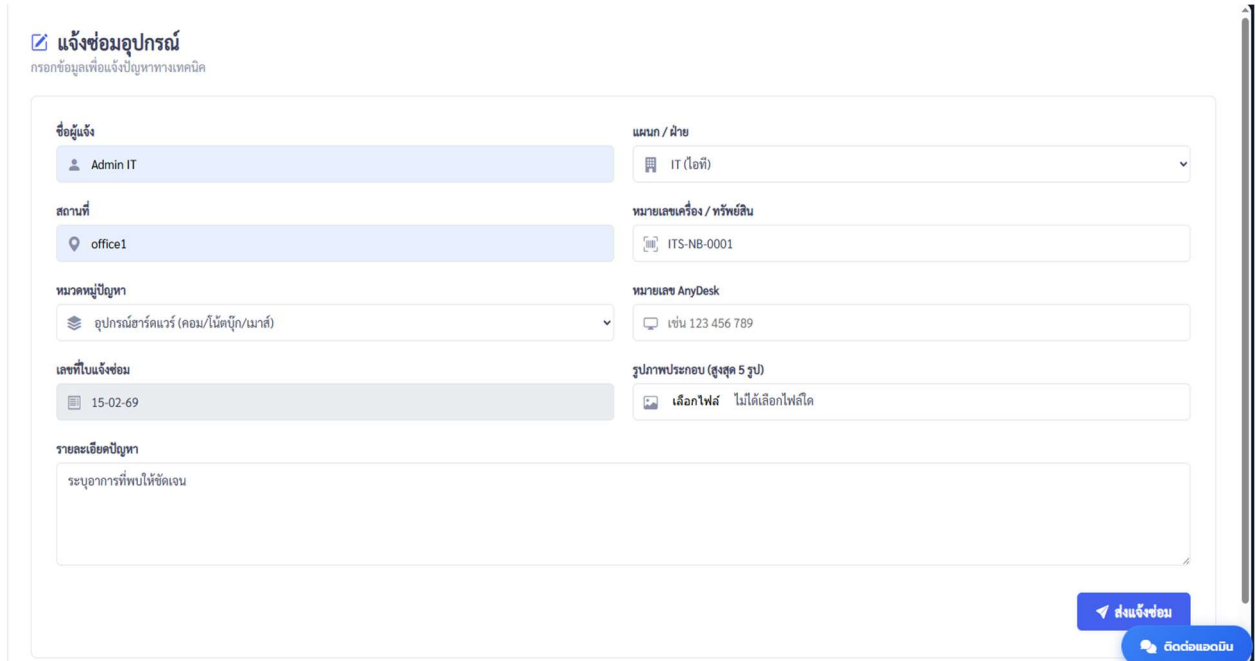
- **USER:** แจ้งซ่อมและติดตามสถานะของตนเอง
- **SUPERVISOR / MANAGER:** อนุมัติการแจ้งซ่อมของพนักงานในแผนก และปิดงาน (Final Close)
- **IT SUPPORT:** รับงาน, ดำเนินการซ่อม, บันทึกรายละเอียดทางเทคนิค และแจ้งซ่อมเสร็จ
- **ADMIN:** จัดการผู้ใช้งานทั้งหมดและดูรายงานสรุปทั้งหมด

2. ขั้นตอนสำหรับผู้ใช้งาน (พนักงาน) - "แจ้งซ่อม"

พนักงานสามารถแจ้งซ่อมอุปกรณ์ได้ง่ายๆ ดังนี้:

2.1. ****เข้าสู่ระบบ:**** ผ่านหน้า Dashboard หลัก และเลือกเมนู "แจ้งซ่อม IT"

2.2. ****กรอกข้อมูล:****



The screenshot shows a web form titled "แจ้งซ่อมอุปกรณ์" (IT Request Form) with the subtitle "กรอกข้อมูลเพื่อแจ้งปัญหาทางเทคนิค" (Enter information to report technical issues). The form is divided into several sections:

- ชื่อผู้แจ้ง (Requester Name):** Admin IT
- แผนก / ฝ่าย (Department):** IT (ไอที)
- สถานที่ (Location):** office1
- หมายเลขเครื่อง / โทรศัพท์ (Device/Phone Number):** ITS-NB-0001
- หมวดหมู่ปัญหา (Issue Category):** อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (คอม/เน็ต/มือถือ/เมาส์)
- หมายเลข AnyDesk (AnyDesk Number):** เช่น 123 456 789
- เลขที่ใบแจ้งซ่อม (Request ID):** 15-02-69
- รูปภาพประกอบ (สูงสุด 5 รูป) (Attachments):** เลือกไฟล์ (ไม่ได้เลือกไฟล์ใด)
- รายละเอียดปัญหา (Issue Description):** ระบุอาการที่พบให้ชัดเจน

At the bottom right, there are two buttons: "ส่งแจ้งซ่อม" (Submit Request) and "ติดต่อแอดมิน" (Contact Admin).

- ****ID อุปกรณ์:**** ใส่รหัสทรัพย์สิน (เช่น ITS-NB-001) ระบบจะดึงข้อมูลมาตรวจสอบให้

- ****AnyDesk:**** ใส่รหัสสำหรับการรีโมท (ถ้ามี)

- ****รายละเอียดปัญหา:**** ระบุอาการที่พบให้ชัดเจน

- ****รูปภาพ:**** สามารถแนบรูปถ่ายหน้าจอหรือจุดที่เสียได้สูงสุด 5 รูป

2.3. **ส่งข้อมูล:** กดปุ่ม "ส่งข้อมูลแจ้งซ่อม" ระบบจะออก **เลขที่ใบแจ้งซ่อม** สำหรับติดตามงาน

เลขที่ใบแจ้งซ่อม	วันที่	ชื่อผู้แจ้ง	แผนก	ปัญหา	การดำเนินการ / การแก้ไข	สถานะ	สถานะ IT	สถานะเจ้าหน้าที่	จัดการ
14-02-69	10/2/2569 09:11:40	Admin IT	IT	ระบุอาการที่พบให้ชัดเจน	-	รอดูผล	-	รอดูผล	
13-02-69	8/2/2569 08:26:55	Pramote	ฝ่ายผลิต	ลองโปรแกรมเพิ่ม	Repair Log	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	
CANCELLED	8/2/2569 08:24:02	Pramote	ฝ่ายผลิต	ขอติดตั้ง โปรแกรมเพิ่ม	ยกเลิก	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	
12-02-69	3/2/2569 16:55:46	Admin IT	IT	รายละเอียดปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	
11-02-69	2/2/2569 11:34:16	Admin IT	IT	รายละเอียดปัญหา1	รายละเอียดปัญหา 2	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	
10-02-69	2/2/2569 11:31:32	Admin IT	IT	รายละเอียดปัญหา	รายละเอียดปัญหา	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	
09-02-69	1/2/2569 21:26:28	อุกน้อง	Metal Profile	วันที่อนุมัติซ่อม	วันที่อนุมัติซ่อม	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	
08-02-69	1/2/2569 21:22:16	pro	Metal Profile	วันที่อนุมัติซ่อม	วันที่อนุมัติซ่อม	ใช้งาน	ซ่อมเสร็จแล้ว	ปิดงานสมบูรณ์	

3. ขั้นตอนสำหรับหัวหน้างาน (Supervisor) - "การอนุมัติ"

เมื่อพนักงานในแผนกแจ้งซ่อม หัวหน้างานต้องเข้ามาตรวจสอบ:

3.1 *เมนู "หัวหน้าอนุมัติ":* จะเห็นรายการแจ้งซ่อมใหม่จากคนในทีม

3.2 *จะมีเลขแจ้งเตือนจำนวนงานที่ยังไม่อนุมัติ*



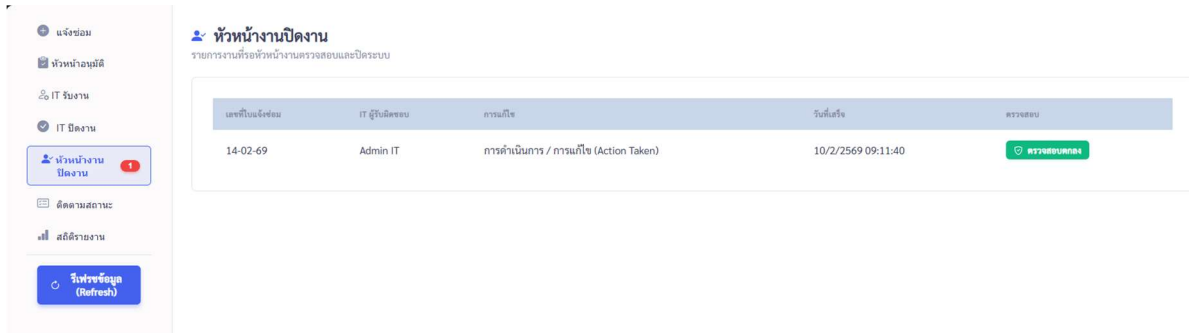
3.3 *การดำเนินการ:*

- *อนุมัติ (Approve):* หากเห็นว่าจำเป็นต้องซ่อมเพื่อให้งานเดินหน้าต่อ

- *ไม่อนุมัติ (Reject):* หากข้อมูลไม่ชัดเจนหรือไม่มีความจำเป็น

เลขที่ใบแจ้งซ่อม	ชื่อผู้แจ้ง	ASSET ID	หมวดหมู่	ปัญหา	รูป	วันที่	การดำเนินการ
14-02-69	Admin IT	ITS-NB-0001	HARDWARE	ระบุอาการที่พบให้ชัดเจน	-	10/2/2569 09:11:40	

3.4 ****เมนู "งานที่ซ่อมเสร็จ":**** เมื่อ IT ซ่อมเสร็จแล้ว หัวหน้างานต้องตรวจรับและกด ****"ตรวจสอบตกลง (Close Job)"**** เพื่อจบขั้นตอนอย่างสมบูรณ์ที่หัวข้อ หัวหน้างานปิดงาน



3.5-**** กดอนุมัติแล้วรายการจะลงไปช่อง รายการที่อนุมัติแล้ว (รอดำเนินการ)**



-**หากกดอนุมัติแล้วสามารถดึงงานกับได้หาก IT ยังไม่มารับงาน** ที่ปุ่มดึงงานกลับ

-**หาก IT มารับงานไปแล้วให้ติดต่อ IT ที่ปุ่ม ติดต่อเจ้าหน้าที่ หรือ แจ้งในกลุ่มงาน IT หรือ ไลน์ IT หากต้องการยกเลิกงาน

4. ขั้นตอนสำหรับเจ้าหน้าที่ IT - "การรับงานและดำเนินการ"

เจ้าหน้าที่ IT จะเห็นรายการที่ผ่านการอนุมัติแล้ว:

The screenshot shows a dashboard for IT request management. On the left is a sidebar with navigation options: 'แจ้งซ่อม', 'หน้างาน', 'IT รับงาน' (highlighted with a red notification badge), 'IT ปิดงาน', 'หน้างานปิดงาน', 'ติดตามสถานะ', 'สถิติรายงาน', and a 'รีเฟรชข้อมูล (Refresh)' button. The main area is titled 'รายการงานซ่อม สำหรับเจ้าหน้าที่ IT ดำเนินการ'. It contains a table with the following data:

เลขที่ใบแจ้งซ่อม	ชื่อผู้แจ้ง	ASSET ID	ปัญหา	สถานะ	การดำเนินการ
14-02-69	Admin IT	ITS-NB-0001	HARDWARE	ระบุอาการที่พบให้ชัดเจน	ยกเลิก รับงาน

4.1 **รับงาน (Accept):** ที่เมนู "งานไอที" กดปุ่มรับงานเพื่อเปลี่ยนสถานะเป็น "กำลังซ่อม"

This screenshot is identical to the previous one, but the 'รับงาน' button in the table has been replaced by 'กำลังซ่อม', indicating the request has been accepted.

4.2. **รายละเอียดการซ่อม:** ในหน้าจัดการงาน สามารถระบุ:

- รายละเอียดการแก้ไข

The screenshot shows the 'รายละเอียดงานซ่อม' (Request Details) page. At the top, it says 'ใบแจ้งซ่อมเลขที่: 14-02-69' and has a '← กลับหน้าหลัก' button. The main content is under the heading 'ข้อมูลการแจ้งซ่อม (Request Details)'. It displays the following information:

- เลขที่ใบแจ้งซ่อม (Repair Ticket): 14-02-69
- ผู้แจ้ง (Requester): Admin IT
- แผนก (Department): IT
- วันที่แจ้ง (Date): 10/02/2026
- ทรัพย์สิน (Asset ID): ITS-NB-0001
- สถานะ (Status): กำลังซ่อม

There is an 'แก้ไขข้อมูล' (Edit) button and a red warning box at the bottom that says: '⚠️ ปัญหา / อาการเสีย ระบุอาการที่พบให้ชัดเจน'.

บันทึกการซ่อม (Repair Log)

การดำเนินการ / การแก้ไข (Action Taken)

ระบุรายละเอียดสิ่งที่ได้ดำเนินการซ่อม...

ชิ้นส่วน / อะไหล่ที่เปลี่ยน (Spare Parts) จำนวน (Quantity)

เช่น HDD, Ram, Mouse 0

ประเภทการซ่อม (Repair Type)

-- กรุณาเลือกประเภทการซ่อม (Select Type) --

หมายเลข PR (PR No.) หมายเลขใบเบิก (Withdrawal Slip)

ระบุเลขที่ PR (กรณีจัดซื้อ/เบิกอะไหล่) ระบุเลขที่ใบเบิก

ยกเลิกใบแจ้งซ่อม (Cancel) พิมพ์ใบงาน (Print) บันทึกข้อมูล (Save) ปิดงานซ่อม (Finish Job)

4.3. **แจ้งซ่อมเสร็จ (Finish):** เมื่อแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อมูลไปบันทึกในประวัติทรัพย์สินอัตโนมัติ (Sync) และแจ้งหัวหน้างานให้ทราบ

แจ้งซ่อมอุปกรณ์

กรอกข้อมูลแจ้งปัญหาทางเทคนิค

ชื่อผู้แจ้ง: Admin IT แผนก/ฝ่าย: IT (ไอที)

สถานที่: ระบุสถานที่ (เช่น ห้องประชุม 1, โถงผลิต 2)...

หมายเลขเครื่อง/ทรัพย์สิน: เช่น PC-001

หมวดหมู่ปัญหา: อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก/เมาส์) หมายเลข AnyDesk: เช่น 123 456 789

เลขที่ใบแจ้งซ่อม: 15-02-69 รูปภาพประกอบ (สูงสุด 5 รูป): เลือกไฟล์ ไม่ได้เลือกไฟล์ใด

รายละเอียดปัญหา: อธิบายอาการเสียที่พบ...

เมนู "งานที่ซ่อมเสร็จ": เมื่อ IT ซ่อมเสร็จแล้ว หัวหน้างานต้องตรวจรับและกด **"ตรวจสอบตกลง (Close Job)"** เพื่อจบขั้นตอนอย่างสมบูรณ์

จัดทำโดย: ฝ่าย IT **บริษัท ยิปมันเทค จำกัด**