



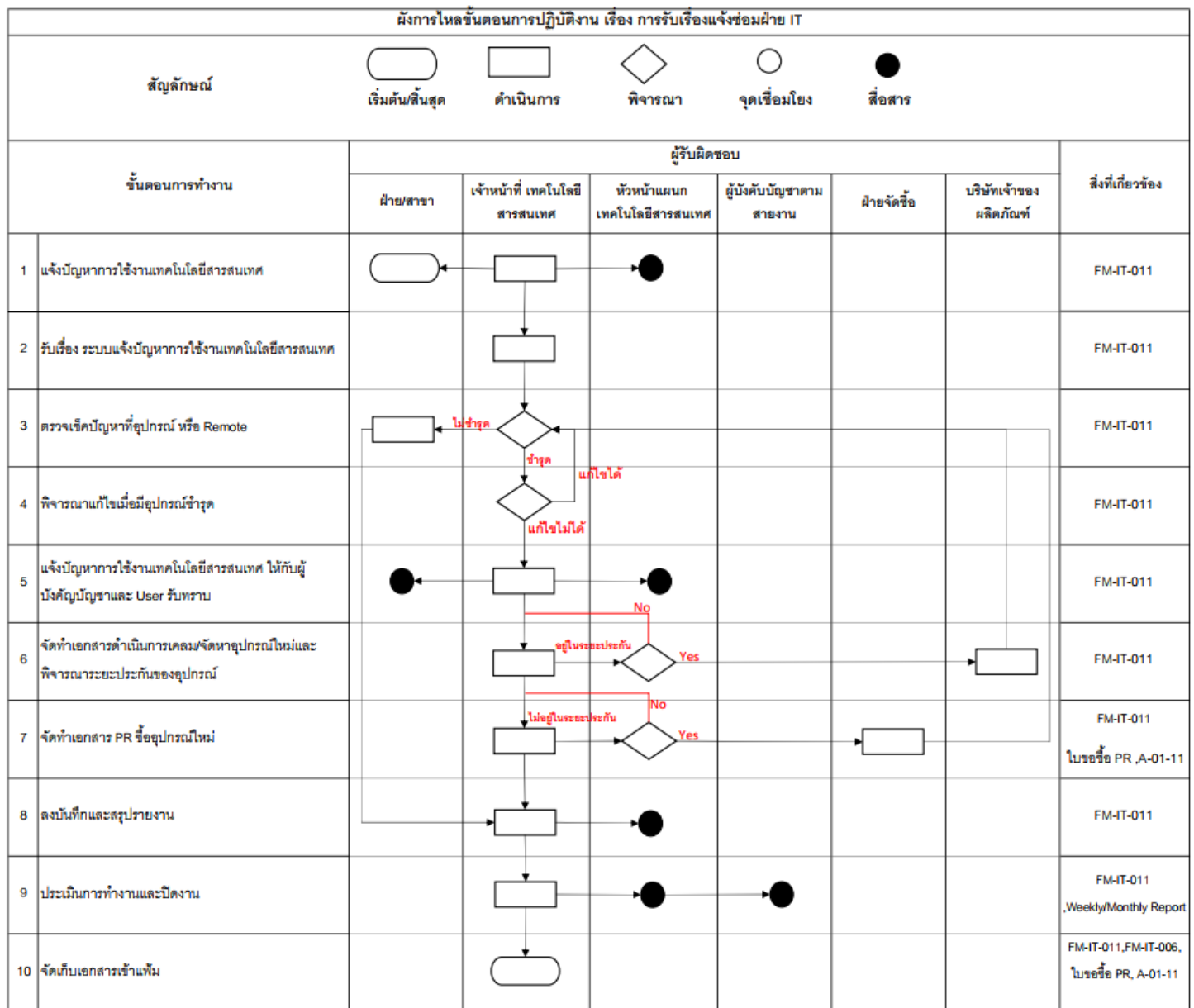
คู่มือการใช้งาน

FM-IT-011

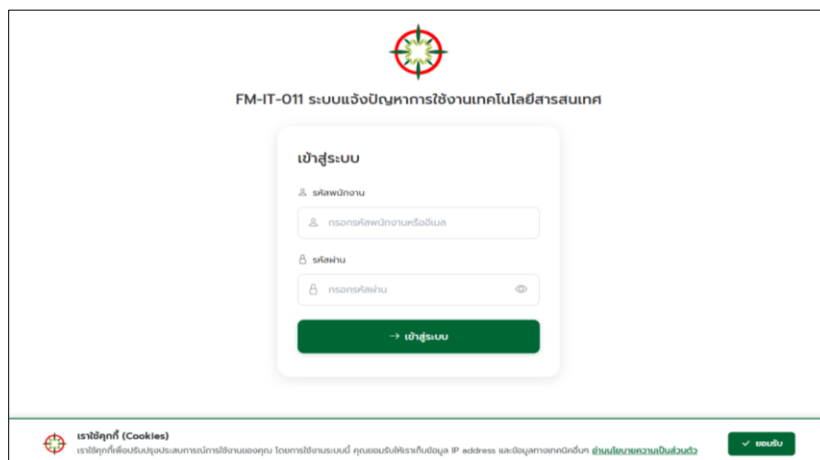
ระบบแจ้งปัญหาการใช้งาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ

Flow การไหลของระบบ



ส่วนแสดงเมนู และหน้าต่าง ๆ ในระบบ



FM-IT-011 ระบบแจ้งปัญหาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

เข้าสู่ระบบ

ชื่อพนักงาน
กรอกชื่อพนักงานหรืออีเมล

รหัสผ่าน
กรอกรหัสผ่าน

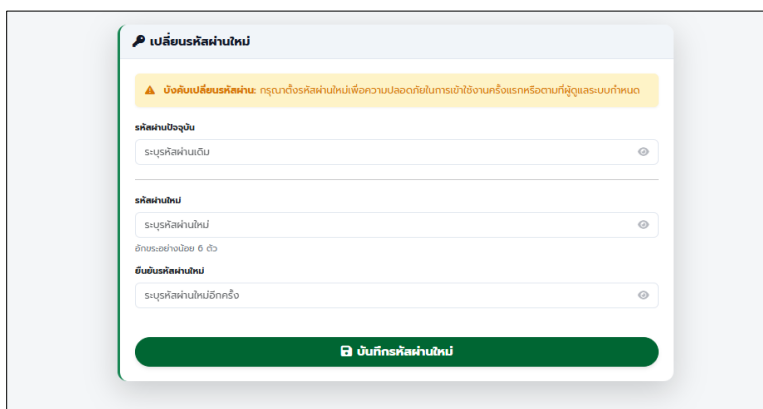
→ เข้าสู่ระบบ

เราใช้คุกกี้ (Cookies)
เราใช้คุกกี้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการใช้งานของคุณ โดยการใช้งานระบบนี้ คุณยอมรับการเก็บข้อมูล IP address และข้อมูลการใช้งานอื่นๆ ภายใต้เงื่อนไขความเป็นส่วนตัว

✓ อนุมัติ

หน้าเข้าสู่ระบบ

- กรอกรหัสพนักงานในช่อง “ชื่อผู้ใช้”
- กรอกรหัสผ่านในช่อง “รหัสผ่าน”
- คลิกปุ่มเข้าสู่ระบบ เพื่อเข้าใช้งาน



เปลี่ยนรหัสผ่านใหม่

⚠️ **บังคับเปลี่ยนรหัสผ่าน:** กรุณาตั้งรหัสผ่านใหม่เพื่อความปลอดภัยในการใช้งานครั้งแรกหรือตามที่ผู้ดูแลระบบกำหนด

รหัสผ่านปัจจุบัน
ระบุรหัสผ่านเดิม

รหัสผ่านใหม่
ระบุรหัสผ่านใหม่
อักษรอย่างน้อย 6 ตัว

ยืนยันรหัสผ่านใหม่
ระบุรหัสผ่านใหม่อีกครั้ง

บันทึกการรหัสผ่านใหม่

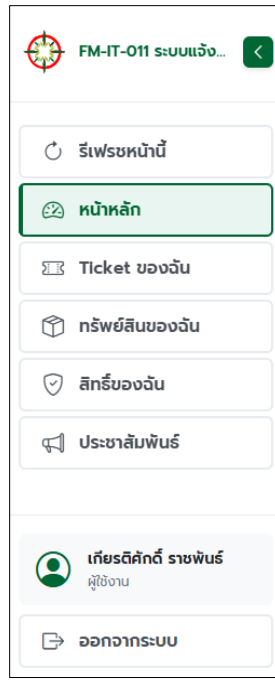
หน้าเปลี่ยนรหัสผ่าน (สำหรับการเข้าใช้งานครั้งแรก)

ขั้นตอนการเปลี่ยนรหัสผ่าน

- กรอกรหัสผ่านปัจจุบัน
- กรอกรหัสผ่านใหม่ตามเงื่อนไขที่กำหนด
- กรอกยืนยันรหัสผ่านใหม่ให้ตรงกับรหัสผ่านใหม่
- คลิกปุ่ม **เปลี่ยนรหัสผ่าน** เพื่อบันทึก

หมายเหตุ : แนะนำการตั้งรหัสผ่านที่ปลอดภัย

ต้องมีความยาว อย่างน้อย 6 ตัวอักษรขึ้นไป ต้องประกอบด้วย: ตัวพิมพ์ใหญ่, ตัวพิมพ์เล็ก, ตัวเลข, อักขระพิเศษ



เมนูใช้งาน

เมนูสำหรับไปยังหน้าทำงานต่าง ๆ

1. เมนูรีเฟรชหน้านี้ สำหรับการรีโหลดข้อมูลหน้าปัจจุบัน
2. เมนูหน้าหลัก สำหรับหน้าดูรายงานการแจ้งปัญหาโดยรวม
3. เมนู Ticket ของฉัน สำหรับหน้าแจ้งปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ IT ต่าง ๆ และดูประวัติแจ้งงาน
4. เมนูทรัพย์สินของฉัน สำหรับหน้าดูรายการอุปกรณ์ IT ต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ
5. เมนูสิทธิ์ของฉัน สำหรับหน้าดูสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและระบบที่สามารถเข้าถึงได้
6. ประชาสัมพันธ์ สำหรับหน้าดูประกาศและการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ในระบบจากเจ้าหน้าที่ IT

แดชบอร์ดผู้ใช้
สรุปงานบริการและทางออกของ Ticket

สรุปรอง: 0 | ดำเนินการ: 0 | ดำเนินการเสร็จสิ้น: 1

Ticket ล่าสุดของคุณ

Ticket ID	วันที่แจ้ง	หัวข้อ	สถานะ	ผู้แจ้งเรื่อง	ดำเนินการ
#2	10/08/2569 16:40	คอมพิวเตอร์ / ไม่ติด	ปิดแล้ว	เกียรติศักดิ์ ราชพันธ์	ดูรายละเอียด ปิดแล้วแล้ว

หน้าหลัก

แสดงข้อมูลการแจ้งปัญหาประกอบด้วย

- ปุ่มสร้าง Ticket การแจ้งปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ IT
- แสดงผลการดำเนินการ ข้อมูลการแจ้งปัญหา
- ส่วนแสดงการแจ้งปัญหารายการล่าสุด

แจ้ง Ticket ใหม่

หัวข้อปัญหา *

กรุณาเลือกหัวข้อปัญหา

รายละเอียดปัญหา *

กรอกรายละเอียดข้อผิดพลาด เช่น อาการผิดปกติ, ข้อความ error, ขั้นตอนการแจ้งปัญหา...

เบอร์ติดต่อกลับ

08x-xxx-xxxx

แนบรูปประกอบ (ไม่บังคับ)

เลือกภาพ | อัปโหลดไฟล์

รองรับเฉพาะไฟล์รูปภาพ (JPG, PNG, GIF, WEBP, BMP)
ขนาดไฟล์รวมไม่เกิน 5MB และสามารถอัปโหลดไฟล์ได้

บันทึก | ยกเลิก

หน้าสร้าง Ticket การแจ้งปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ IT

สำหรับการแจ้งปัญหาการใช้งานอุปกรณ์ IT ประกอบด้วย

- หัวข้อปัญหา สำหรับเลือกหัวข้อของปัญหาที่ต้องการแก้ไข (สามารถระบุเพิ่มเติมได้ด้วยการเลือกตัวเลือกอื่น ๆ)
- รายละเอียดปัญหา สำหรับกรอกรายละเอียดปัญหาเพื่อระบุปัญหาที่เกิดขึ้น
- เบอร์ติดต่อกลับ สำหรับใส่เบอร์ติดต่อได้ , เบอร์ส่วนตัวเพื่อติดต่อกลับ
- ส่วนแนบไฟล์ภาพ (ถ้ามี) สำหรับแนบไฟล์ภาพลักษณะอาการของปัญหาที่เกิดขึ้น

หน้าทรัพย์สินของฉัน

สำหรับดูรายการทรัพย์สินของฉันประกอบด้วย

- ตัวกรองสำหรับการค้นหารายการทรัพย์สินที่อยู่ในการดูแลของตนเอง
- ส่วนแสดงรายการอุปกรณ์ที่อยู่ในการดูแลของตนเอง สามารถกดปุ่มดูรายละเอียดเพื่อดูรายละเอียดการเคลม

หน้าแสดงรายละเอียดทรัพย์สิน

สำหรับแสดงรายละเอียดทรัพย์สินประกอบด้วย

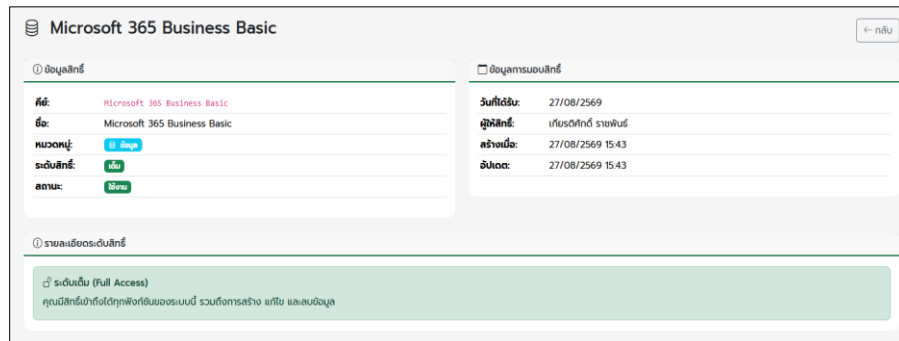
- ส่วนแสดงรายละเอียดทรัพย์สิน สำหรับแสดงข้อมูลของทรัพย์สิน
- ส่วนแสดงประวัติทรัพย์สิน สำหรับแสดงประวัติการเปลี่ยนแปลงข้อมูลทรัพย์สิน
- ส่วนแสดง Tickets ที่เกี่ยวข้อง สำหรับแสดงประวัติการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์



เมนูสิทธิ์ของฉัน

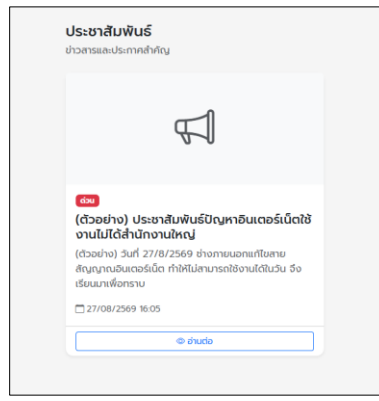
เมนูสำหรับดูสิทธิ์ของตัวเองว่ามีการได้รับสิทธิ์การเข้าถึงส่วนไหนบ้างประกอบด้วย

- ส่วนแสดงรายการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ มีปุ่มไอคอนดวงตารายละเอียดเพิ่มเติม



หน้าเมนูรายละเอียดสิทธิ์สำหรับดูสิทธิ์ของตัวเองว่ามีการได้รับสิทธิ์การเข้าถึงส่วนไหนบ้างประกอบด้วย

- ส่วนแสดงรายละเอียดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ



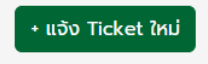
หน้าประชาสัมพันธ์

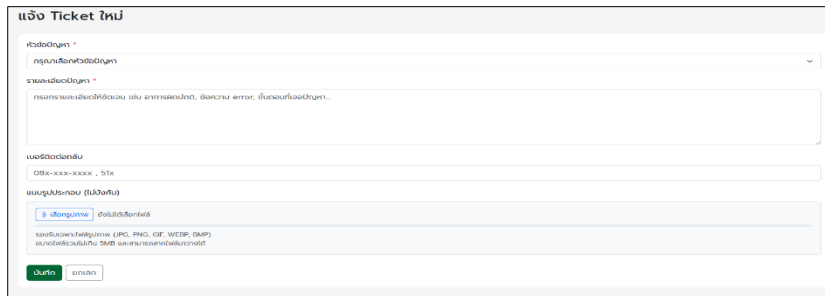
หน้าประชาสัมพันธ์แสดงรายการประชาสัมพันธ์ ที่มีการประกาศโดยเจ้าหน้าที่ IT ประกอบด้วย

- รายการประชาสัมพันธ์ แสดงหัวข้อและรายละเอียดของการประชาสัมพันธ์ โดยสามารถกดที่อ่านต่อเพื่อดูรายละเอียดฉบับเต็ม

ส่วนแสดงเมนู และหน้าต่าง ๆ ในระบบ

ระบบแจ้งปัญหาการใช้งานสารสนเทศมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

1. ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาการใช้งานโดยกดปุ่ม  เพื่อเข้าหน้าสำหรับกรอกข้อมูลปัญหา
2. กรอกรายละเอียดให้ครบถ้วน



แจ้ง Ticket ใหม่

หัวข้อปัญหา *

กรุณาระบุหัวข้อปัญหา

รายละเอียดปัญหา *

กรุณาแจ้งรายละเอียดปัญหา เช่น อาการของปัญหา, ระยะเวลา, สถานที่, ชื่อของเครื่องคอมพิวเตอร์...

เบอร์ติดต่อกลับ

081-xxx-xxxx, 51x

แนบรูปภาพ (ไม่เกิน 5)

  อัปโหลดรูปภาพ

รองรับไฟล์รูปภาพ (JPG, PNG, GIF, WEBP, BMP)
ขนาดไฟล์สูงสุดไม่เกิน 5MB และจำนวนภาพไม่เกิน 5ภาพ

3. กดบันทึกข้อมูล เพื่อส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ IT
4. หากเจ้าหน้าที่ IT ดำเนินการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น ระบบจะมีการส่งการแจ้งเตือนผ่านเมลเพื่อประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา (ตัวอย่างเมล)



FM-IT-011 ระบบแจ้งปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีใบส่งสถานะ Ticket ของคุณ

เรียน คุณสมชาย ใจดี

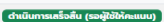
Ticket ของคุณมีการอัปเดตสถานะ กรุณาตรวจสอบรายละเอียดด้านล่าง

รายละเอียด Ticket	
เลขที่	#T20240827-001
ผู้แจ้ง	เกียรติศักดิ์ ราชพันธ์
เบอร์ติดต่อ	081-xxxxxxx
หัวข้อ	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด
รายละเอียด	กดปุ่ม Power แล้วไม่เด้งไฟ LED สีแดงตามเครื่อง
สถานะ	
วันที่แจ้ง	27/08/2026 14:30

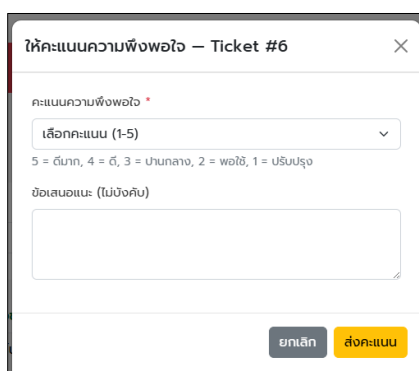


ลิงค์นี้ใช้จาก FM-IT-011 ระบบแจ้งปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ
กรุณาอย่าเผยแพร่ให้บุคคลอื่น

5. การประเมินสามารถกดให้คะแนนการแก้ไขปัญหาได้ที่หน้าเมนู “Ticket ของฉัน”

Ticket ID	วันที่แจ้ง	หัวข้อ	สถานะ	ผู้รับเรื่อง	ดำเนินการ
#6	28/08/2569 11:24	บรีนเตอร์		เกียรติศักดิ์ ราชพันธ์	 
#5	26/08/2569 15:38	คอมพิวเตอร์ / ไม้ตึก		เกียรติศักดิ์ ราชพันธ์	 

เมื่อกดที่ปุ่มให้คะแนนสามารถเลือกให้คะแนน 1 ปรับปรุง ถึง 5 ดีมาก สามารถใส่ข้อเสนอแนะได้ และทำการกดส่งคะแนนเป็นอันเสร็จสิ้น



ให้คะแนนความพึงพอใจ — Ticket #6

คะแนนความพึงพอใจ *

เลือกคะแนน (1-5)

5 = ดีมาก, 4 = ดี, 3 = ปานกลาง, 2 = พอใช้, 1 = ปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ (ไม่บังคับ)