

คู่มือการใช้งาน SB ITservices

ระบบแจ้งงาน IT · เปิดคำร้อง ติดตามสถานะ ยืนยันปิดงาน

ปรับปรุง 5 พฤศจิกายน 2569

สารบัญ

1 ติดตั้งแอปลงเครื่อง

2 เข้าสู่ระบบ

3 เปิดคำร้องแจ้งงาน IT

4 ติดตามงานของฉัน

5 การแจ้งเตือนและอีเมล

6 แผนบำรุงรักษา PM

7 ฐานความรู้ (แก้เองได้ก่อนแจ้ง)

8 ภาพรวมและรายงาน

9 สำหรับหัวหน้าและผู้จัดการ

10 สำหรับเจ้าหน้าที่ IT

11 เจอปัญหาตอนใช้งาน

1 ติดตั้งแอปลงเครื่อง

ทำครั้งเดียวต่อเครื่อง หลังติดตั้งแล้วจะมีไอคอน SB ITservices ให้กดเปิดได้เหมือนแอปทั่วไป ไม่ต้องเปิดเบราว์เซอร์แล้วพิมพ์ลิงก์ทุกครั้ง และเว็บอัปเดตเมื่อไร แอปจะได้ของใหม่เอง ไม่ต้องติดตั้งซ้ำ

ลิงก์ของระบบ

```
https://servicesit-1zt.pages.dev
```

ลิงก์นี้เป็นที่อยู่ถาวร ใช้ได้ทั้งมือถือและคอม

1.1 มือถือ Android และคอมที่ใช้ Chrome

1. เปิด **Chrome** แล้ววางลิงก์ `https://servicesit-1zt.pages.dev` กด Enter
2. รอหน้าเว็บโหลดจนขึ้นหน้าเข้าสู่ระบบ
3. กดปุ่ม ⋮ (จุดสามจุด) ที่**มุมขวาบน**
4. เลือก **ติดตั้งแอป** หรือ **ติดตั้งโปรแกรม**
   บางเครื่องอยู่ใต้เมนู แคสต์ บันทึก และแชร์ > ติดตั้งหน้าเว็บเป็นแอป
5. กด **ติดตั้ง** ยืนยัน
6. ถ้าถามว่าจะปักหมุดที่หน้าจอโฮมหรือทาสก์บาร์ไหม ให้ **ติ๊กตกลง**

ไม่เห็นเมนูติดตั้ง แปลว่าหน้าเว็บยังโหลดไม่เสร็จ หรือเครื่องนั้นติดตั้งไว้อยู่แล้ว ลองรอสักครู่แล้วกดจุดสามจุดใหม่ ถ้ายังไม่มี ให้ลองปิดแท็บแล้วเปิดลิงก์ใหม่อีกครั้ง

1.2 iPhone และ iPad (iOS)

บน iPhone/iPad **ต้องใช้ Safari เท่านั้น** ถ้าเปิดด้วย Chrome บน iOS จะไม่มีเมนูเพิ่มลงหน้าจอโฮม

1. เปิด **Safari** แล้ววางลิงก์ `https://servicesit-1zt.pages.dev` กด ไป
2. รอหน้าเว็บโหลดจนขึ้นหน้าเข้าสู่ระบบ
3. กดปุ่ม **แชร์** ⬆️ ที่**แถบด้านล่าง** (รูปสี่เหลี่ยมมีลูกศรชี้ขึ้น)
   ถ้าใช้ iPad ปุ่มแชร์จะอยู่มุมขวาบนแทน
4. เลื่อนรายการลงมา แล้วเลือก **เพิ่มไปยังหน้าจอโฮม** (Add to Home Screen)

5. กด **เพิ่ม** มุมขวาบน

เสร็จแล้วจะมีไอคอน SB ITservices อยู่ที่หน้าจอโฮม กดเปิดได้เลย

1.3 คอมพิวเตอร์ในบริษัท (ติดตั้งอัตโนมัติ)

เครื่องในบริษัทไม่ต้องทำตามข้อ 1.1 ให้ใช้ตัวติดตั้งอัตโนมัติที่วางไว้ในเซิร์ฟเวอร์แทน

1. เปิด **File Explorer** (ไอคอนโฟลเดอร์สีเหลืองที่แถบล่าง)
2. วางที่อยู่นี้ในช่องด้านบน แล้วกด Enter

   ```
   \\server-sblab\- Software -\1.Create_SB_ITservices_App
   ```

3. **ดับเบิลคลิก** ไฟล์ **1.Create_SB_ITservices_App**
4. รอสักครู่ หน้าต่างสีดำจะขึ้นมาแล้ว**ปิดเองอัตโนมัติ** ไม่ต้องกดอะไร
5. เสร็จแล้วจะมีไอคอน **SB ITservices** อยู่ที่หน้าจอเดสก์ท็อป และในเมนู Start

> **โปรแกรมจะเปิดขึ้นมาให้เองหนึ่งครั้ง** หลังติดตั้งเสร็จ ใช้งานต่อได้เลย ครั้งต่อไปกดไอคอนบนหน้าจอได้ทันที

> ถ้าเข้าที่อยู่เซิร์ฟเวอร์ไม่ได้ ให้เช็คว่าเครื่องต่อเน็ตเวิร์กของบริษัทอยู่หรือไม่ (ถ้าทำงานจากที่บ้านจะเข้าไม่ได้) กรณีนั้นให้ติดตั้งตามข้อ 1.1 แทน หรือแจ้ง IT

↑ กลับสารบัญ

2 เข้าสู่ระบบ

หน้าแรกจะให้เลือกก่อนว่าคุณเป็นผู้ใช้ประเภทไหน เลือกให้ถูกแล้วขั้นตอนถัดไปจะต่างกัน



หน้าแรก เลือกประเภทผู้ใช้

ประเภท	ใครบ้าง	ต้องใส่อะไร
พนักงานทั่วไป Standard User	พนักงานทุกคนที่ไม่ได้เป็นหัวหน้า ผู้จัดการ หรือ IT	ใส่**รหัสพนักงานอย่างเดียว** กดเข้าสู่ระบบได้เลย ไม่ต้องมีรหัสผ่าน
ผู้จัดการ / หัวหน้า / IT Manager · Executive	คนที่มีสิทธิ์อนุมัติคำร้อง และเจ้าหน้าที่ IT	ใส่**รหัสพนักงาน + รหัสผ่าน**

เลือกผิดก็ไม่เป็นไร ถ้าคุณเป็นระดับหัวหน้าแต่กดเลือก พนักงานทั่วไป ระบบจะพาไปหน้าใส่รหัสผ่านให้เอง พร้อมบอกว่าทำไมบัญชีนี้ต้องใส่รหัสผ่าน



หน้าเข้าสู่ระบบของผู้จัดการ หัวหน้า และ IT

รหัสพนักงานขึ้นต้นด้วยศูนย์

ใส่ได้ทั้งสองแบบ ทั้ง `094` และ `94` ระบบถือว่าเป็นคนเดียวกัน

ยังไม่มีรหัสผ่าน หรือลืมรหัสผ่าน

ถ้าเป็นระดับหัวหน้าแล้วขึ้นว่า "*บัญชีนี้ยังไม่มีรหัสผ่าน*" แปลว่า IT ยังไม่ได้ออกรหัสตั้งต้นให้ ให้แจ้ง IT เพื่อขอรหัส เมื่อเข้าครั้งแรกด้วยรหัสตั้งต้น ระบบจะบังคับให้ตั้งรหัสใหม่ของตัวเองทันที

> รหัสผ่านใช้ได้เฉพาะ **ภาษาอังกฤษและตัวเลข** อย่างน้อย 5 ตัว ห้ามเว้นวรรค ห้ามใช้รหัสพนักงานเป็นรหัสผ่าน

↑ กลับสารบัญ

3 เปิดคำร้องแจ้งงาน IT

เมนูแรกสุดที่แถบล่าง ใช้แจ้งปัญหาหรือขอให้ IT ดำเนินการอะไรให้



หน้าเปิดคำร้อง

1. กด **เปิดคำร้อง** ที่แถบล่าง
2. กดช่อง **ประเภทงาน** แล้วเลือกจากรายการที่เลื่อนขึ้นมา
3. กรอก **รายละเอียดปัญหา / ความต้องการ** จำเป็นต้องกรอก
4. กรอก **เหตุผล / วัตถุประสงค์** และ **มาตรฐาน หรือ Spec ที่ต้องการ** (ไม่บังคับ)
5. แนบรูปได้ถ้ามี (ดูหัวข้อถัดไป)
6. กด **ส่งคำร้อง**

เขียนรายละเอียดยังไงให้ IT แก้ได้เร็ว

บอกสามอย่างนี้ให้ครบ จะช่วยได้มาก

- **อาการ** เกิดอะไรขึ้น เห็นข้อความอะไรบนจอ
- **ที่ตั้งเครื่อง** เช่น คอมที่โต๊ะ QC ชั้น 2 หรือเครื่องพิมพ์ห้องบัญชี
- **เริ่มเป็นเมื่อไร** และก่อนหน้านั้นทำอะไรไป

> ตัวอย่างที่ดี: *"คอมที่โต๊ะ QC ชั้น 2 เปิดไม่ติด กดปุ่มแล้วไฟไม่เข้าเลย เป็นตั้งแต่เช้าวันนี้ เมื่อวานยังใช้ได้ปกติ"*

> ตัวอย่างที่ทำให้งานช้า: *"คอมเสีย"* เพราะ IT ต้องโทรกลับมาถามว่าเครื่องไหน อาการยังไง

แนบรูป

แนบได้ 3 วิธี เลือกวิธีไหนก็ได้

- กดรูปคลิปหนีบกระดาษ แล้วเลือกไฟล์จากเครื่อง
- บนคอม กด Print Screen หรือ Win + Shift + S แล้วกด Ctrl + V วางในหน้าคำร้องได้เลย
- บนมือถือ ถ่ายรูปแล้วเลือกจากคลังภาพ

ประเภทงานที่มีรูปกุญแจ 🔒

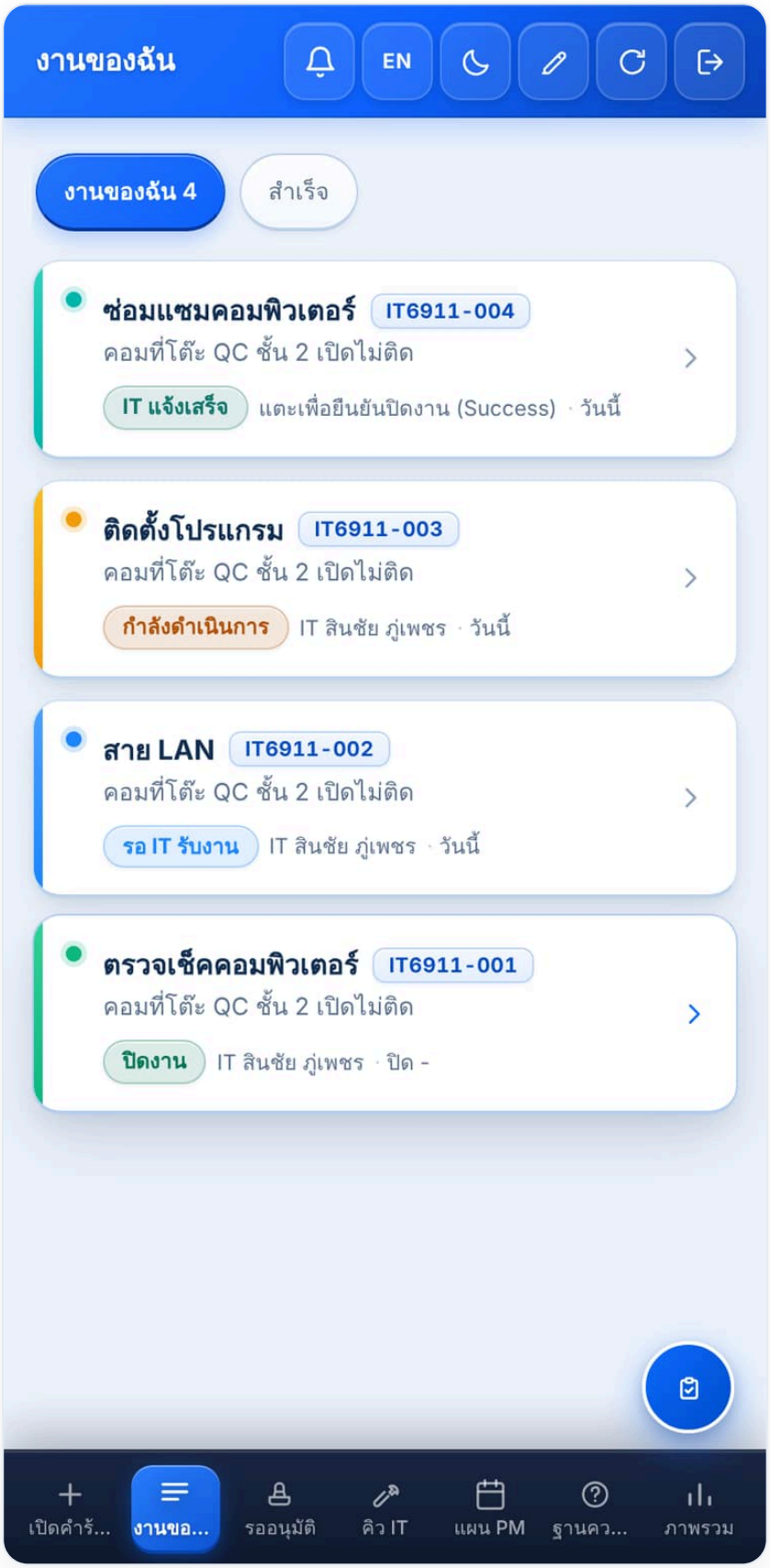
ประเภทงานบางอย่าง เช่น ซื้ออุปกรณ์ หรือขอเปิดสิทธิ์ใช้งาน จะมีรูปกุญแจกำกับไว้ งานพวกนี้**ต้องให้หัวหน้าอนุมัติก่อน** IT ถึงจะเริ่มทำได้ คำร้องจะขึ้นสถานะ "รอหัวหน้าอนุมัติ" ก่อน

ส่วนงานทั่วไป เช่น คอมเสีย เครื่องพิมพ์ไม่ออก จะเข้าคิว IT ทันที ไม่ต้องรออนุมัติ แต่หัวหน้าจะมากดรับรองตามหลังทีหลัง

↑ กลับสารบัญ

4 ติดตามงานของฉัน

ดูว่าคำร้องที่เปิดไปถึงไหนแล้ว และเป็นที่ที่คุณต้องมากดยืนยันตอน IT ทำเสร็จ



หน้างานของฉัน

สถานะแต่ละแบบแปลว่าอะไร

สถานะ	หมายความว่า	คุณต้องทำอะไร
รอหัวหน้าอนุมัติ	เป็นงานติดกุญแจ กำลังรอหัวหน้ากดอนุมัติ	รอ ถ้าด่วนให้ไปเตือนหัวหน้า
รอ IT รับงาน	เข้าคิวแล้ว ยังไม่มีช่างรับ	รอ
กำลังดำเนินการ	มีช่าง IT รับงานแล้ว กำลังทำอยู่	รอ
รอภายนอก	ส่งซ่อมข้างนอก หรือรอของเข้า	รอ อาจใช้เวลาหลายวัน
IT แจ้งเสร็จ	ช่างทำเสร็จแล้ว รอคุณตรวจ	**ต้องกดยืนยัน** ดูหัวข้อถัดไป
ปิดงาน	จบเรียบร้อย	ไม่ต้องทำอะไร
ยกเลิก	ถูกยกเลิก หรือหัวหน้าไม่อนุมัติ	ดูเหตุผลในใบ

ตอน IT แจ้งเสร็จ ต้องกดยืนยัน

เมื่อช่างทำเสร็จ คำร้องจะขึ้นสถานะ **IT แจ้งเสร็จ** และคุณจะได้อีเมลแจ้ง ให้เข้าไปตรวจของจริงก่อน แล้วเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

- **เรียบร้อย ปิดงาน** ถ้าใช้งานได้จริงแล้ว งานจะปิดเป็น Success
- **ยังไม่เรียบร้อย** ถ้ายังมีปัญหา คำร้องจะเด้งกลับไปหาช่างให้แก้ต่อ ไม่ต้องเปิดใบใหม่

> **ถ้าไม่กดยืนยันภายใน 3 วันทำการ** ระบบจะปิดงานให้เอง และบันทึกไว้ว่า "ปิดอัตโนมัติ" ไม่ได้บันทึกว่าคุณเป็นคนยืนยัน

ดูงานที่จบไปแล้ว

กดชิป **สำเร็จ** ด้านบนของรายการ จะเห็นงานที่ปิดไปแล้ว กรองตามช่วงวันที่หรือค้นหาด้วยเลขใบหรือคำในรายละเอียดได้

↑ กลับสารบัญ

5 การแจ้งเตือนและอีเมล

ระบบจะแจ้งให้ทราบเองเมื่องานขยับ ไม่ต้องคอยเปิดเช็ค

แจ้งเตือนบนเครื่อง

กดรูปกระดิ่ง 🔔 มุมบนขวา แล้วกด **อนุญาต** เมื่อเบราว์เซอร์ถาม หลังจากนั้นจะมีแจ้งเตือนเด้งขึ้นที่เครื่องเมื่อ

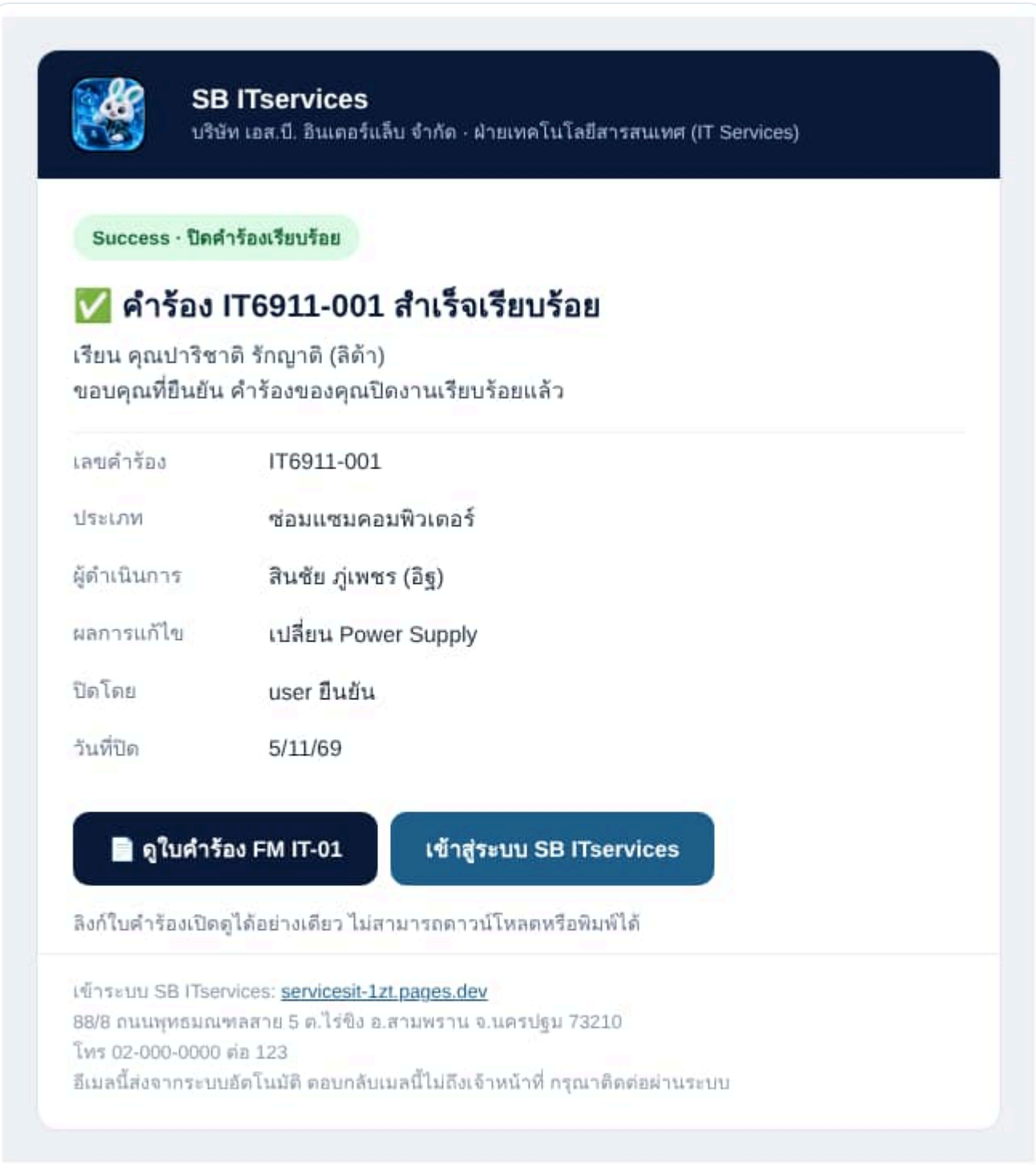
- ช่าง IT รับงานของคุณ
- ช่าง IT แจ้งเสร็จ (อันนี้สำคัญ ต้องเข้าไปกดยืนยัน)
- งานปิดสำเร็จ
- หัวหน้าไม่อนุมัติคำร้อง

> **กดที่แจ้งเตือนได้เลย** แอปจะเด้งขึ้นมาแล้ววิ่งไปที่ใบคำร้องใบนั้นให้ทันที ไม่เปิดหน้าต่างใหม่ซ้อน

อีเมล

ระบบส่งอีเมลให้ผู้ร้อง 2 จังหวะ ทั้งสองฉบับอยู่ในเธรดเดียวกัน จะได้ไม่กระจัดกระจาย

1. **ตอน IT แจ้งเสร็จ** มีปุ่มให้กดยืนยันปิดงานได้จากในอีเมลเลย ไม่ต้องเข้าแอปก็ได้
2. **ตอนปิดงานสำเร็จ** ตอบกลับในเธรดเดิม พร้อมลิงก์ดูใบคำร้อง FM IT-01



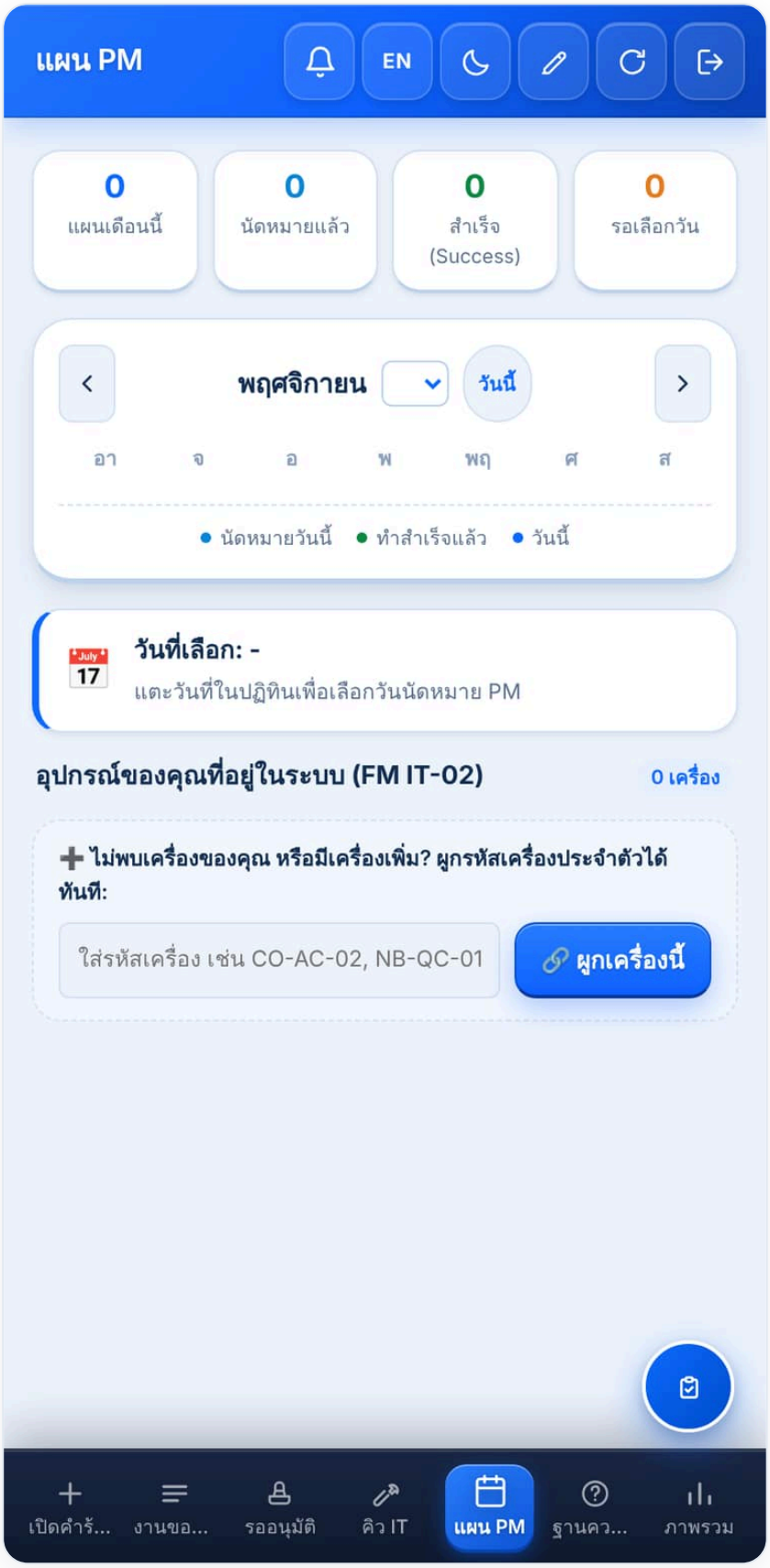
ตัวอย่างอีเมลแจ้งปิดงานสำเร็จ

ลิงก์ใบคำร้องในอีเมลเปิดดูได้อย่างเดียว ดาวน์โหลดหรือสั่งพิมพ์ไม่ได้

↑ กลับสารบัญ

6 แผนบำรุงรักษา PM

ดูว่าเครื่องที่คุณใช้อยู่ถึงรอบตรวจบำรุงรักษาหรือยัง และกดยืนยันเมื่อตรวจแล้ว



หน้าแผน PM

1. กด **แผน PM** ที่แถบล่าง
2. ระบบจะแสดงเฉพาะ**เครื่องที่เป็นชื่อของคุณ** ไม่ปนกับของคนอื่น
3. เครื่องที่ถึงรอบตรวจจะมีจุดสีกำกับไว้
4. ตรวจเครื่องตามรายการแล้วกด **บันทึกผลตรวจ** พร้อมเลือกวันที่ตรวจจริง

> ถ้าเห็นเครื่องที่ไม่ใช่ของคุณ หรือเครื่องของคุณไม่ขึ้น ให้แจ้ง IT เพื่อแก้ชื่อผู้ถือครองในทะเบียนอุปกรณ์

↑ กลับสารบัญ

7 ฐานความรู้ (แก้เองได้ก่อนแจ้ง)

ปัญหาที่เจอบ่อยและวิธีแก้ด้วยตัวเอง ลองดูก่อนเปิดคำร้อง หลายเรื่องแก้ได้ใน 1 นาที



หน้าฐานความรู้

กด **ฐานความรู้** ที่แถบล่าง พิมพ์คำที่เกี่ยวข้องในช่องค้นหา เช่น *ปริ้นไม่ออก* หรือ *เน็ตช้า* แล้วกดที่หัวข้อเพื่อกางคำตอบ

↑ กลับสารบัญ

8 ภาพรวมและรายงาน

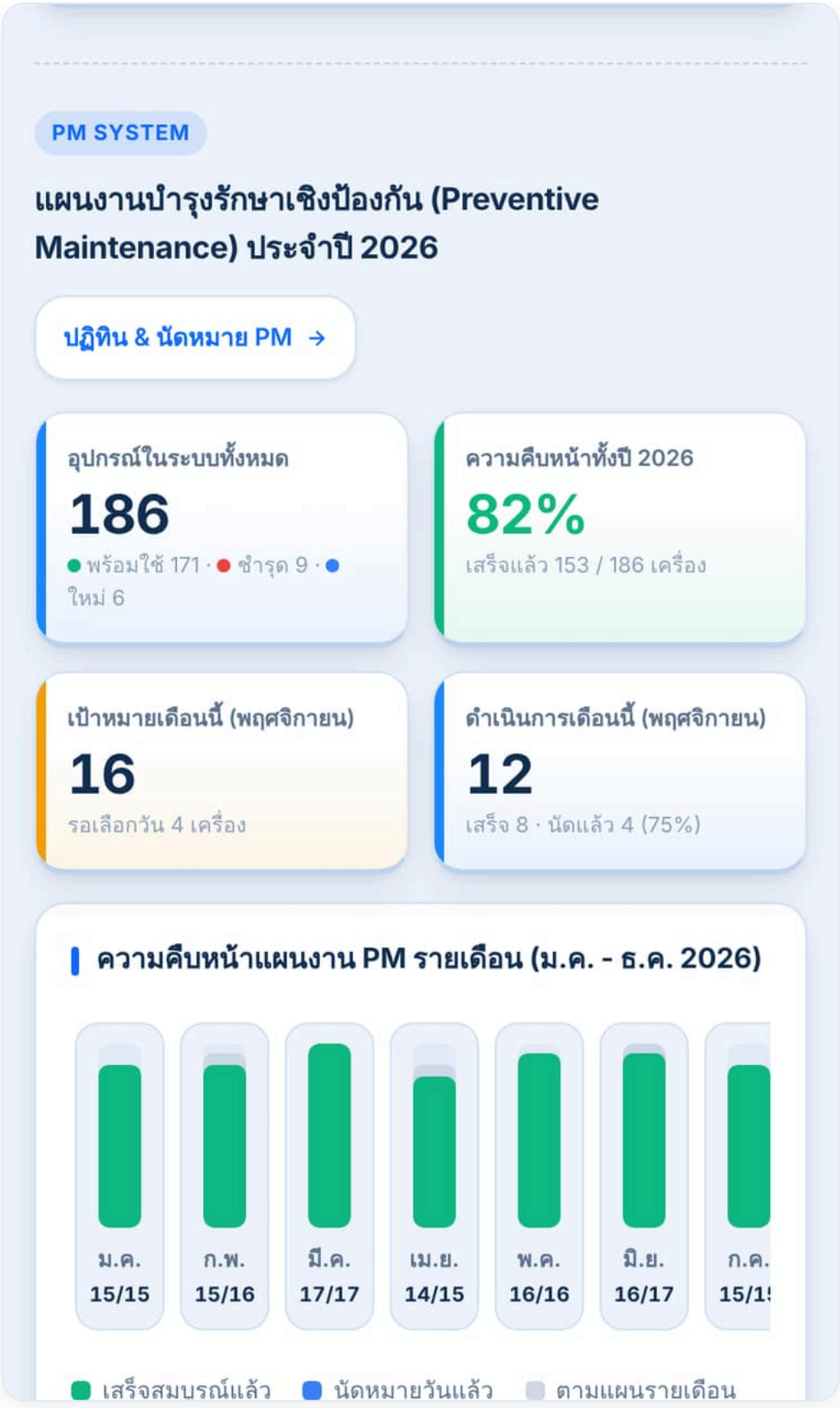
ดูสถิติงาน IT ทั้งหมด ใช้ได้ทุกคน



ภาพรวม (1/4) ตัวเลขสรุปและกราฟงานเข้า-งานจบ 6 เดือน



ภาพรวม (2/4) สัดส่วนประเภทงาน สถานะ และแยกตามแผนก



ภาพรวม (3/4) แผน PM ประจำปีและความคืบหน้ารายเดือน



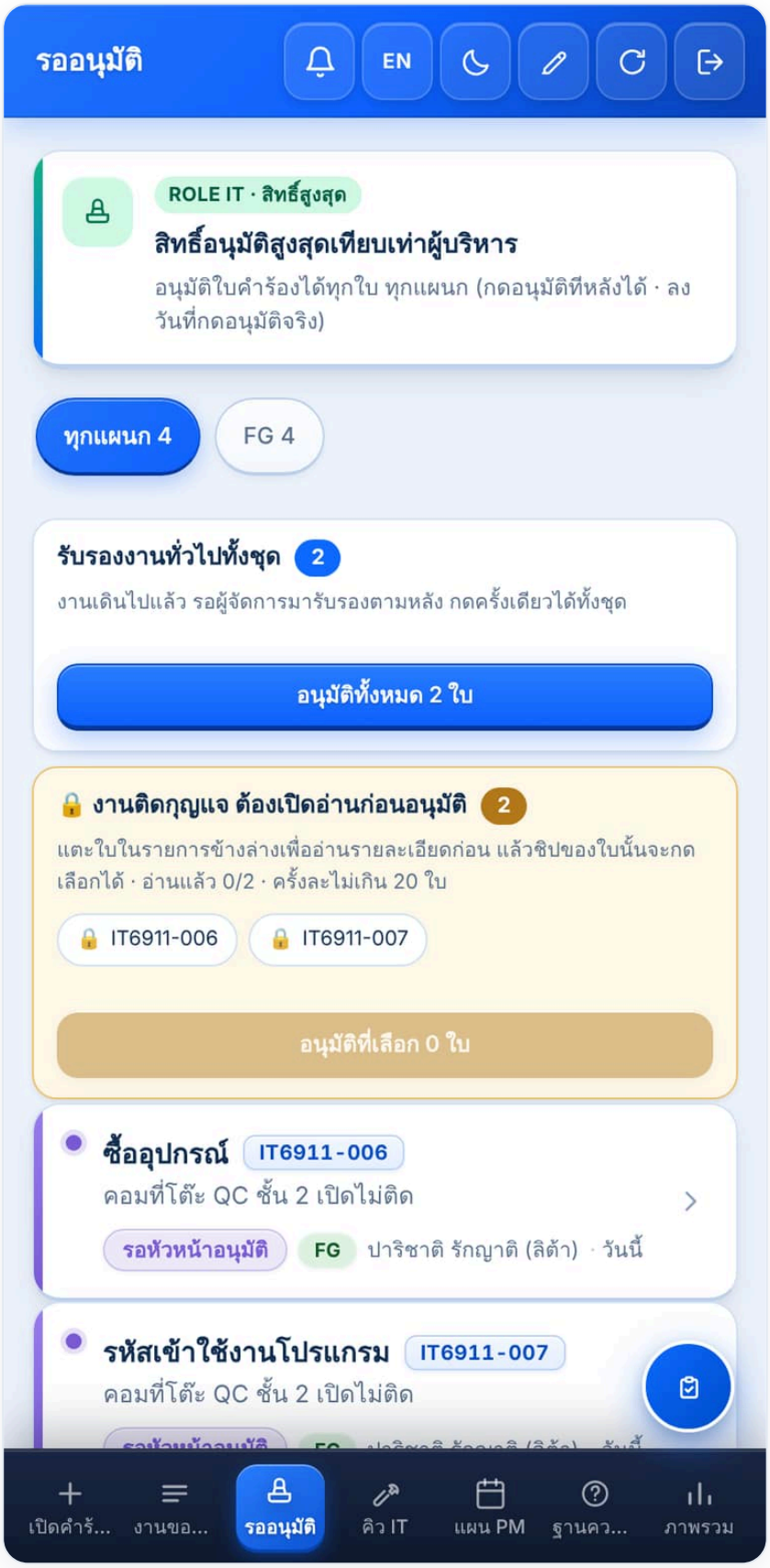
ภาพรวม (4/4) อุปกรณ์ PM ตามประเภทและแผนก

แสดงจำนวนงานแยกตามสถานะ แนวโน้มงานเปิดและปิดในแต่ละช่วง และประเภทงานที่แจ้งบ่อย เลือกช่วงเวลาได้จากปุ่มด้านบน

↑ กลับสารบัญ

9 สำหรับหัวหน้าและผู้จัดการ

เมนู รออนุมัติ จะขึ้นเฉพาะบัญชีที่มีสิทธิ์อนุมัติ



หน้ารออนุมัติ พร้อมปุ่มอนุมัติรวม

งานสองแบบ ทำไม่เหมือนกัน

แบบ	วิธีอนุมัติ
งานทั่วไป งานเดินไปแล้ว รอคุณรับรองตามหลัง	กดปุ่ม **อนุมัติทั้งหมด** ครั้งเดียวได้ทั้งชุด ไม่ต้องเปิดดูทีละใบ ครั้งละไม่เกิน 60 ใบ
งานติดกุญแจ 🔒 งานที่ต้องอนุมัติก่อนถึงจะเริ่มทำ เช่น ซื้อของ เปิดสิทธิ์	**ต้องเปิดอ่านใบนั้นก่อน** ชิปเลขใบถึงจะกดเลือกได้ แล้วค่อยกด อนุมัติที่เลือก ครั้งละไม่เกิน 20 ใบ

ชิปเลขใบของงานติดกุญแจ

- 🔒 **ยังไม่ได้อ่าน** กดเลือกไม่ได้ ให้แตะใบในรายการข้างล่างเพื่ออ่านก่อน
- ○ **อ่านแล้ว** กดเลือกได้
- ✓ **เลือกไว้แล้ว** รอกดปุ่มอนุมัติที่เลือก

> ปุ่มอนุมัติต้อง**กดสองครั้ง** ครั้งแรกปุ่มจะเปลี่ยนเป็น "กดอีกครั้งเพื่ออนุมัติ" เป็นการกันกดพลาด ถ้าเปลี่ยนใจให้รอ 5 วินาที ปุ่มจะกลับเป็นปกติเอง

ลายเซ็น

กดรูปดินสอมุมบนขวาเพื่อวาดลายเซ็นเก็บไว้หนึ่งครั้ง จากนั้นลายเซ็นจะติดไปกับบัญชีคุณตลอด เวลาอนุมัติจะเลือกได้ว่าจะใช้ลายเซ็น หรือยืนยันด้วยชื่อบัญชีเฉยๆ ทั้งสองแบบบันทึกลงใบ FM IT-01 เหมือนกัน

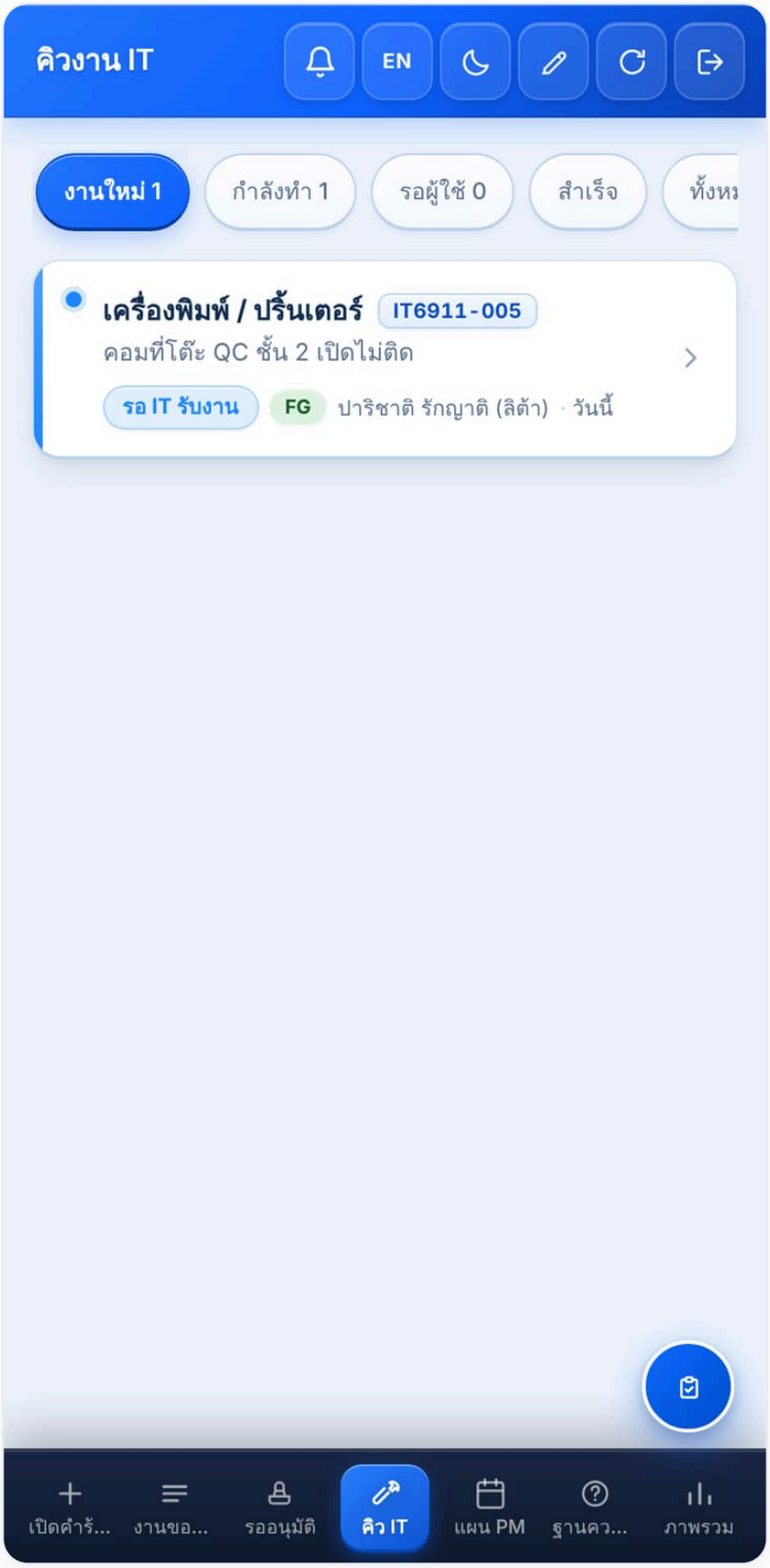
อนุมัติย้อนหลังได้

ใบที่ปิดงานไปแล้วแต่คุณยังไม่ได้กดรับรอง จะยังค้างอยู่ในรายการให้มากดได้ ระบบจะลงวันที่ตามวันที่คุณกดจริง ไม่ย้อนวันให้

↑ กลับสารบัญ

10 สำหรับเจ้าหน้าที่ IT

เมนูคิวงาน IT และเครื่องมือที่มีเฉพาะ Role IT



หน้าคิวงาน IT

รับงานและปิดงาน

1. กด **คิวงาน IT** ดูงานที่รอรับ
2. แตะใบที่จะทำ แล้วกด **รับงาน** ชื่อคุณจะไปแสดงที่ใบนั้น
3. ทำงานเสร็จแล้วเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง
    - 4. **แจ้งเสร็จ** ส่งให้ผู้ร้องมากดยืนยัน (วิธีมาตรฐาน)
    - 5. **ปิดหน้างาน** ใช้ตอนไปแก้ที่โต๊ะแล้วผู้ใช้ยืนดูอยู่ตรงนั้น ต้องเลือกเหตุผลจากรายการ ระบบจะบันทึกว่า "IT ปิดหน้างาน" ไม่ใช่ "ผู้ใช้ยืนยัน"

หน้าจอที่เปิดค้างไว้จะอัปเดตเอง

หน้าของ Role IT จะคอยดึงงานใหม่มาเองระหว่างเปิดค้างไว้ ไม่ต้องกดรีเฟรช และจะหยุดเองเมื่อสลับไปแท็บอื่น เพื่อไม่ให้กินทรัพยากรตอนไม่มีคนดู

Checklist งานประจำวัน

ปุ่มลอยมุมขวาล่าง (เฉพาะ Role IT) ใช้บันทึกคำสั่งหัวหน้าและงานตรวจเช็คของตัวเอง

- **วันนี้** รายการที่ลงวันที่เป็นวันนี้
- **รอดำเนินการ** งานของวันก่อนๆ ที่ยังไม่ปิด
- **ด่วน** งานด่วนที่ยังไม่เสร็จ
- **ทั้งหมด** ทุกรายการ ใหม่ไปเก่า ค้นหาและกรองสถานะได้ แสดงหน้าละ 5 รายการ

กดปุ่มสถานะบนการ์ดเพื่อปิดเคสหรือเปิดใหม่ได้จากในแอปเลย ไม่ต้องเข้า Google Sheet

↑ กลับสารบัญ

11 เจอปัญหาตอนใช้งาน

อาการ	วิธีแก้
เข้าระบบไม่ได้ ขึ้นว่าไม่พบรหัสพนักงาน	ลองใส่ทั้งแบบมีศูนย์นำหน้าและไม่มี ถ้ายังไม่ได้ แจ้ง IT ให้ตรวจว่ามีชื่อในทะเบียนไหม
ขึ้นว่าบัญชีนี้ต้องใส่รหัสผ่าน แต่ไม่เคยมีรหัส	บัญชีคุณถูกตั้งเป็นระดับหัวหน้า แจ้ง IT ขอรหัสตั้งต้น
กดอะไรไม่ได้ หน้าค้าง	กดปุ่มรีเฟรช ⟳ มุมบนขวา ถ้ายังไม่หาย ปิดแอปแล้วเปิดใหม่
ข้อมูลไม่อัปเดต เห็นของเก่า	กดปุ่มรีเฟรช ⟳ มุมบนขวา
ไม่ได้รับแจ้งเตือน	กดรูปกระดิ่ง 🔔 แล้วอนุญาต ถ้าเคยกดปฏิเสธไว้ ต้องไปเปิดในตั้งค่าเบราว์เซอร์ (กดรูปกุญแจหน้าช่องที่อยู่เว็บ)
ไม่ได้รับอีเมล	เช็คในโฟลเดอร์ขยะก่อน ถ้าไม่มีจริง แจ้ง IT ให้ตรวจว่าอีเมลในทะเบียนถูกต้องไหม
ตัวหนังสือเล็กไป / อยากได้ธีมมืด	ปุ่มมุมบนขวา สลับธีมสว่าง-มืด และสลับภาษาไทย-อังกฤษได้

ติดต่อ IT ถ้าแก้เองไม่ได้ ให้เปิดคำร้องในระบบ หรือติดต่อแผนก IT โดยตรง

↑ กลับสารบัญ

SB ITservices · ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
มีอะไรไม่เข้าใจ เปิดคำร้องในระบบหรือติดต่อแผนก IT ได้เลย