

คู่มือการใช้งานระบบ WORK ORDER (WO)

การออกใบงานแจ้งซ่อม

จัดทำโดย แผนก ENGINEER



แนะนำระบบ WORK ORDER (WO)

ภาพรวมการใช้งานระบบ และวัตถุประสงค์

01

จัดการแจ้งซ่อมอย่างมีระบบ

ระบบ WO ช่วยรวบรวมและจัดการคำขอแจ้งซ่อมทั้งหมดไว้ในที่เดียว ทำให้การดำเนินงานเป็นระเบียบและมีประสิทธิภาพ

02

เพิ่มประสิทธิภาพการซ่อมบำรุง

ช่วยให้แผนกช่างรับทราบงานได้รวดเร็ว จัดลำดับความสำคัญและดำเนินการซ่อมบำรุงได้อย่างทันทั่วถึง

03

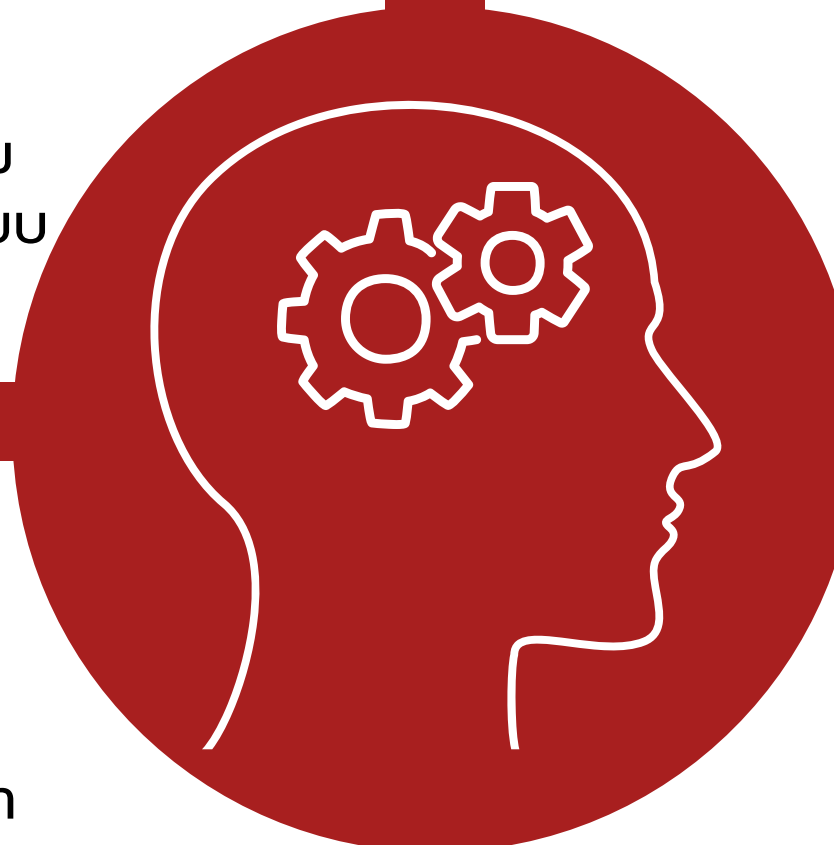
ลดความผิดพลาดในการทำงาน

ระบบช่วยลดข้อผิดพลาดจากการสื่อสารด้วยวาจา บันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วนและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

04

ติดตามสถานะงานแบบเรียลไทม์

ผู้แจ้งสามารถติดตามสถานะใบงานได้ตลอดเวลา ตั้งแต่รับเรื่องจนถึงปิดงานเสร็จสมบูรณ์



หมายเลขใบงาน (WORK ORDER NO.)

WORK ORDER NUMBER SYSTEM

01

ระบบสร้างหมายเลขใบงานให้โดยอัตโนมัติ ไม่ต้องกรอกเอง ตัวอย่างเช่น WO-2026-0014 โดยระบบจะกำหนดให้ทันทีเมื่อสร้างใบงานใหม่

02

หมายเลขใบงานใช้เป็นตัวอ้างอิงหลักในการสื่อสารระหว่างผู้แจ้ง แผนกช่าง และผู้บริหาร ทำให้ติดตามงานได้ชัดเจน

03

ผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงหมายเลขใบงานได้ เพื่อป้องกันความสับสนและรักษาความถูกต้องของข้อมูลในระบบ

04

ใช้หมายเลขใบงานเพื่อติดตามสถานะงานแบบเรียลไทม์ ตรวจสอบความคืบหน้า และยืนยันการปิดงานเมื่อซ่อมเสร็จสมบูรณ์



ผู้แจ้ง แผนก วันที่/เวลาแจ้ง

ผู้แจ้ง (Requester): ระบบแสดงชื่อผู้ใช้งานที่ล็อกอินโดยอัตโนมัติ แต่สามารถแก้ไขได้ เพื่อให้สามารถแจ้งงานแทนกันได้ ควรตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนบันทึก

แผนก (Department): ระบุแผนกของผู้แจ้ง เช่น Front Office, Housekeeping, Engineering, HR, Finance

วันที่/เวลาแจ้ง: ระบบแสดงเวลาปัจจุบันโดยอัตโนมัติ สามารถแก้ไขได้ตามเวลาที่พบปัญหาจริง

* ชื่อผู้แจ้งให้ระบุเป็นชื่อคนเท่านั้น เพื่อเป็นการตรวจสอบหรือขอข้อมูลการแจ้ง รวมถึงอาการ จากทางแผนกช่าง

ผู้แจ้งงาน

ผู้แจ้ง *

Jatuporn Kuna

แผนก *

วันที่ / เวลาแจ้ง

29/06/2026 04:36 PM



ประเภทงาน (JOB CATEGORY)

เลือกประเภทที่ตรงกับปัญหา

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

เลือกประเภทงาน

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เช่น ห้อง 505 / ล็อบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แยกห้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเสียง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 - สูง

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

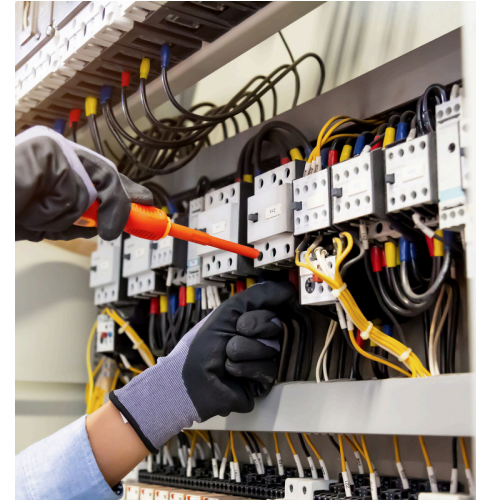
ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน



Air Conditioning
ระบบเครื่องปรับอากาศ



AV System
ระบบภาพและเสียง



Electrical
ระบบไฟฟ้า



Carpentry
งานไม้ /
เฟอร์นิเจอร์



Event - Standby
งานดูแล
ประจำวันประชุม



Floor Covering
งานปูพื้น
กระเบื้อง

ประเภทงาน (JOB CATEGORY)

เลือกประเภทที่ตรงกับปัญหา

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

เลือกประเภทงาน

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เช่น ห้อง 505 / ล็อบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แยกห้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเสียง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

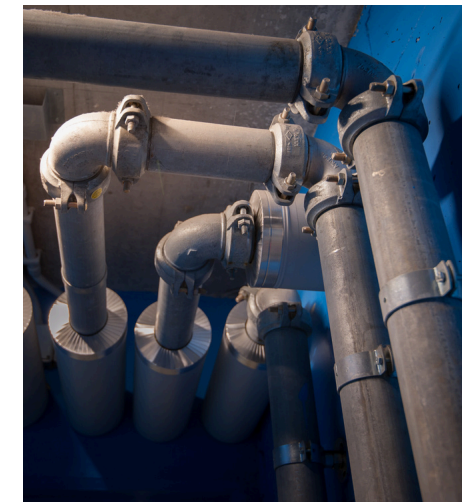
ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 - สูง

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน



Plumbing
ระบบประปา



Painting
งานทาสี



Renovation
งานปรับปรุงพื้นที่



Safety
งานด้านความปลอดภัย



อื่น ๆ
กรณีไม่ตรงกับประเภทที่มี

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย

LOCATION & AREA IDENTIFICATION

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

เลือกประเภทงาน

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เช่น ห้อง 505 / ล็อบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แขกร้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเลี้ยง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 - สูง

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน

01

ระบุเลขห้องให้ชัดเจน เช่น ห้อง 505, ห้อง 312 เพื่อให้ช่างทราบจุดหมายได้ทันที และเดินทางไปยังจุดซ่อมได้อย่างรวดเร็ว

02

ระบุชั้นและโซนพื้นที่ เช่น Kitchen ชั้น 1 ครีวไทย, ห้องอาหารพนักงาน ชั้น 1 เพื่อให้ช่างค้นหาจุดซ่อมได้ง่ายขึ้น

03

ระบุจุดสังเกตในพื้นที่ส่วนกลาง เช่น Lobby หน้าลิฟต์แบก, ลานจอดรถบริเวณด้านหน้าโรงแรม เพื่อความแม่นยำ

04

ข้อมูลสถานที่ที่ละเอียดช่วยให้ช่างเข้าถึงจุดซ่อมได้รวดเร็ว ลดเวลาค้นหา และแก้ไขปัญหาลงตัวทันที

รายละเอียดปัญหา

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เลือกประเภทงาน

▼

เช่น ห้อง 505 / ลิโอบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แยกห้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเลี้ยง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 - สูง

▼

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน

อธิบายลักษณะของปัญหาให้ชัดเจน ควสระบุ

- ปัญหาที่พบ อาการ และเวลาที่เริ่มเกิดปัญหา
- แจ้งว่าชำรุดอย่างไร ยังใช้งานได้อยู่หรือไม่
- มีเสียง กลิ่น หรือความผิดปกติอื่นหรือไม่

ตัวอย่าง

- เครื่องปรับอากาศห้อง 505 ไม่เย็น มีน้ำหยดและเสียงดังผิดปกติ
- หลอดไฟบริเวณทางเดินหน้าห้อง 305 ไม่ติด จำนวน 2 ดวง



รายละเอียดงาน

ประเภทงาน * พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เลือกประเภทงาน ▼ เช่น ห้อง 505 / ล็อบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

 แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แยกห้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเลี้ยง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 - ฉุกเฉิน ▼

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน

รูปประกอบ (ถ้ามี) และผลกระทบต่อแขกและการทำงานของพนักงาน



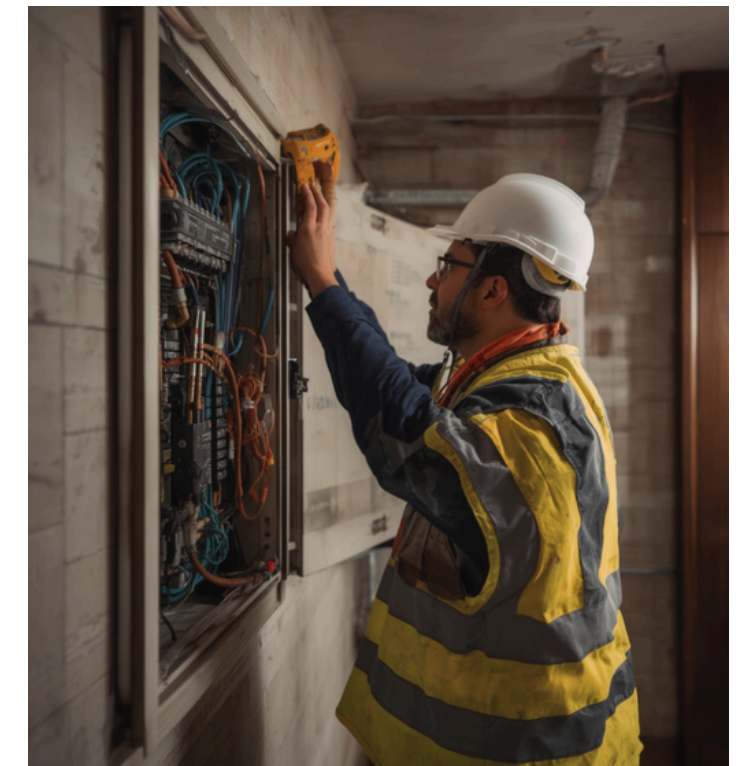
ถ่ายภาพจุดเสีย

แนะนำให้ถ่ายภาพจุดเสียให้ชัดเจน
ตำแหน่งโดยรอบ หมายเลขห้อง
พักแขก ห้องทำงานของพนักงาน
และอุปกรณ์ที่ชำรุด เพื่อช่วยให้
ช่างประเมินงานได้ก่อนเข้าซ่อม



ผลกระทบต่อแขก

อธิบายผลกระทบต่อแขก เช่น
แยกห้องเรียน, ห้องปล่อยขายไม่
ได้, กระทบการให้บริการและภาพ
ลักษณ์โรงแรม



ความเสี่ยงและความปลอดภัย

ระบุความเสี่ยงด้านความปลอดภัย
เช่น ไฟฟ้าลัดวงจร, น้ำรั่ว, อุปกรณ์
ชำรุดที่อาจเป็นอันตรายต่อแขกและ
พนักงาน

เวลาที่สะดวกให้ช่างเข้าซ่อมแซม

PREFERRED REPAIR TIME

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เลือกประเภทงาน

▼

เช่น ห้อง 505 / ล็อบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แขกร้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเลี้ยง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม *

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 - ฉุกเฉิน

▼

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน

01

ระบุช่วงเวลาที่ต้องการให้ช่างเข้าไปแก้ไขซ่อมแซม
เช่น ก่อนเวลา 14.00 น., ก่อนแขก Check-in,
หลังแขก Check-out

02

เร่งด่วน ณ เวลาที่แจ้ง
กรณีปัญหาฉุกเฉินหรือส่งผลกระทบต่อแขกและการให้บริการทันที
ควรระบุให้ช่างเข้าดำเนินการโดยเร็วที่สุด

03

ตามเวลาที่แขกสะดวก เช่น หลัง 15.00 น. เนื่องจากแขกออกไป
ข้างนอก เหมาะสำหรับห้องพักที่มีแขกพักอยู่ เพื่อไม่รบกวนความ
เป็นส่วนตัวของแขก

04

นัดหมายล่วงหน้า
สำหรับงานซ่อมตามแผนหรืองานที่ต้องเตรียมอุปกรณ์ ควรระบุวัน
และเวลาที่ต้องการล่วงหน้าเพื่อให้ช่างจัดเตรียมได้อย่างพร้อม

ระดับความสำคัญ (Priority) ของใบงาน WO

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

เลือกประเภทงาน

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เช่น ห้อง 505 / ล็อบบี้ / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แยกห้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเลี้ยง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 ·ฉุกเฉิน

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน

P1

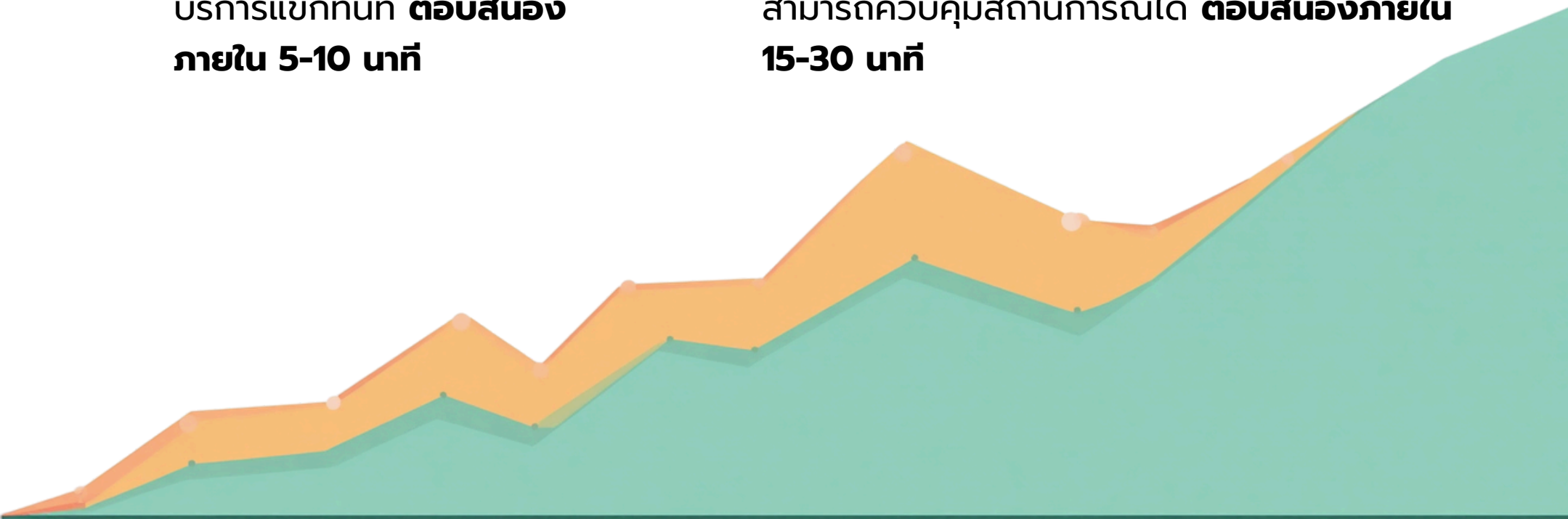
ฉุกเฉิน (Emergency)

ใช้สำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ **รุนแรง** เช่น อันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน, ไฟฟ้าลัดวงจร, น้ำรั่วจำนวนมาก, ระบบสำคัญหยุดทำงาน, ส่งผลกระทบต่อให้บริการแขกทันที **ตอบสนองภายใน 5-10 นาที**

P2

เร่งด่วนวันนี้ (Urgent)

ใช้สำหรับเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อ **การดำเนินงานหรือการบริการ** แต่ยังไม่เป็นอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขภายในวันเดียวกัน เช่น แอร์เสีย, ห้องพักยังขายไม่ได้เนื่องจากอุปกรณ์ชำรุด ห้องน้ำอุดตันแต่ยังสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ **ตอบสนองภายใน 15-30 นาที**



ระดับความสำคัญ (Priority) ของใบงาน WO

รายละเอียดงาน

ประเภทงาน *

เลือกประเภทงาน

▼

พื้นที่ / ห้อง / จุดที่เสีย *

เช่น ห้อง 505 / ลิโอบปี / Kitchen ชั้น 1

รายละเอียดปัญหา *

อธิบายอาการที่พบ

รูปประกอบ (ถ้ามี)

แนบรูป

ผลกระทบต่อแขก / Operation

เช่น แขกร้องเรียน / ห้องขายไม่ได้ / กระทบงานเลี้ยง

เวลาที่สะดวกให้เข้าซ่อม

เช่น ภายในวันนี้, ก่อน 14:00, พรุ่งนี้เช้า

ระดับความสำคัญ

เสนอระดับความสำคัญ *

P1 · สูง

▼

กระทบความปลอดภัย/ให้บริการไม่ได้ — ตอบสนองทันที 5-10 นาที

ฝ่ายช่างจะเป็นผู้ยืนยันระดับอีกครั้งเมื่อรับงาน



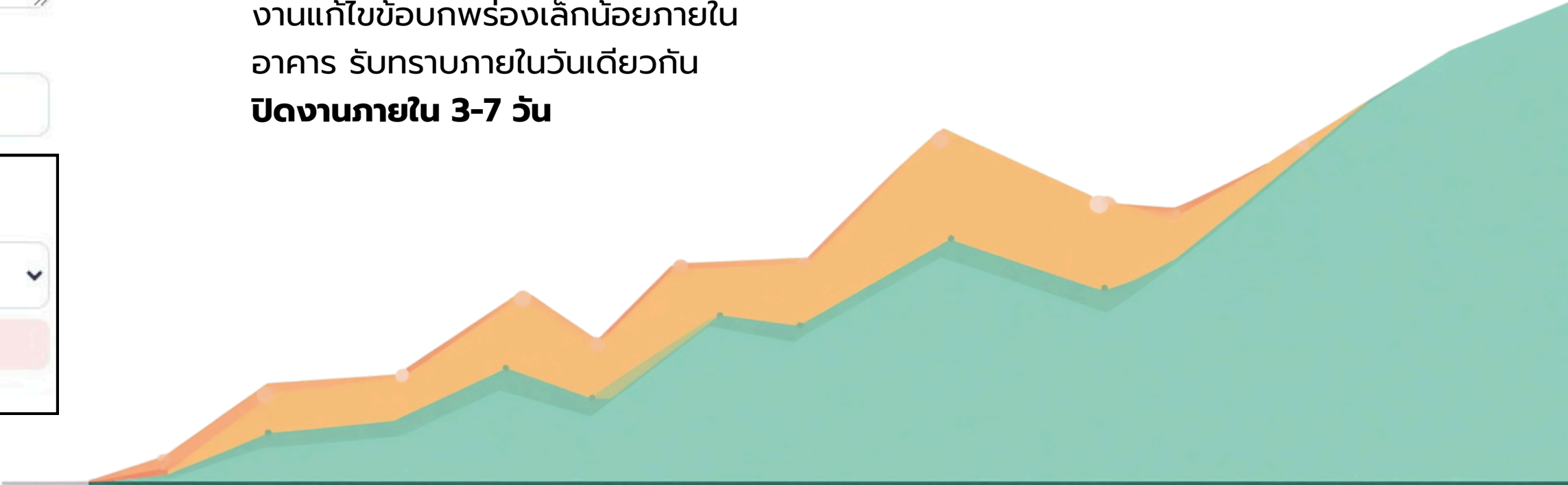
งานตามแผน (Planned)

ใช้สำหรับงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ
การดำเนินงานในทันที สามารถ
วางแผนเข้าดำเนินการได้ตามลำดับ
และไม่จำเป็นต้องแก้ไขเร่งด่วน เช่น
งานซ่อมบำรุงทั่วไป
งานแก้ไขข้อบกพร่องเล็กน้อยภายใน
อาคาร รับทราบภายในวันเดียวกัน
ปิดงานภายใน 3-7 วัน



งานพัฒนา/ปรับปรุง/โครงการ

ใช้สำหรับงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อ
การดำเนินงานประจำวัน และดำเนินการตามแผนงาน หรือ
โครงการที่ได้รับอนุมัติ เช่น งานปรับปรุงพื้นที่
ใช้งาน งานติดตั้งอุปกรณ์หรือระบบใหม่



การบันทึกใบงานและติดตามสถานะ



01



ตรวจสอบข้อมูล

ตรวจสอบข้อมูลทุก
ช่องให้ครบถ้วนและถูก
ต้องก่อนบันทึก เช่น
สถานที่ ประเภทงาน
และระดับความสำคัญ

02

บันทึกใบงาน



คลิกปุ่ม "**บันทึกใบ
งาน**" เพื่อยืนยันการ
แจ้งซ่อม ระบบจะ
สร้างหมายเลขใบงาน
ให้โดยอัตโนมัติ



03

ส่งไปแผนกช่าง

**ระบบส่งใบงานไปยัง
แผนกช่าง**โดยอัตโนมัติ
ช่างจะได้รับการแจ้ง
เตือนทันที

04



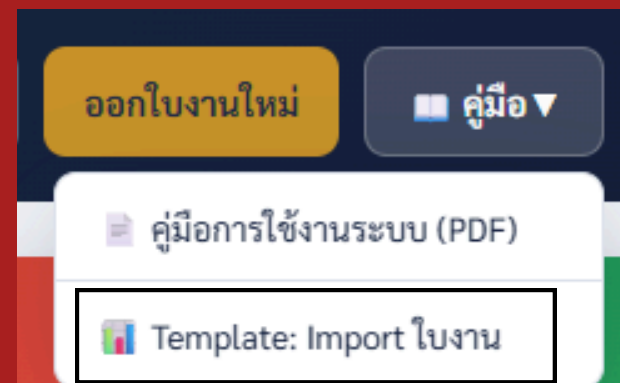
ติดตามสถานะ

ใช้หมายเลขใบงาน เช่น
WO-2026-0014
เพื่อ**ติดตามสถานะงาน**
แบบเรียลไทม์

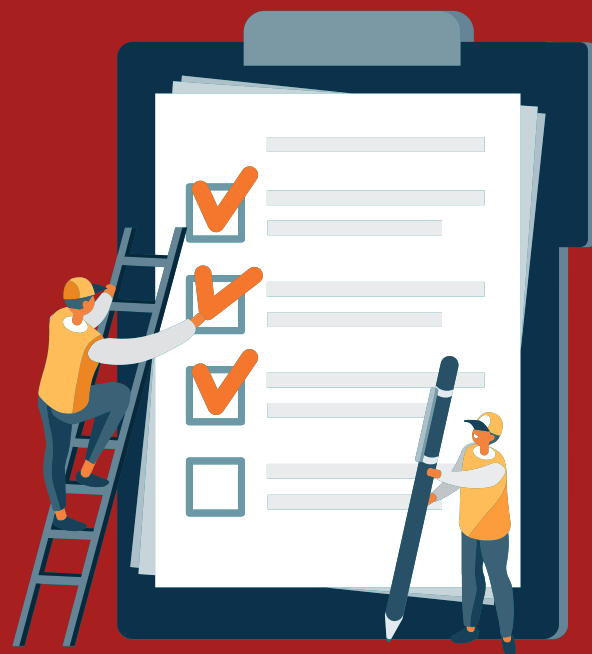
ข้อแนะนำในการใช้งาน



หากเป็นเหตุฉุกเฉินที่มีความเสี่ยงต่อชีวิต ความปลอดภัย หรือทรัพย์สิน ควรแจ้งแผนกช่างทางโทรศัพท์ หรือไลน์ ควบคู่กับการเปิดใบงานในระบบ หรือเปิดใบงานในระบบย้อนหลัง เพื่อให้สามารถให้ช่างเข้าดำเนินการได้ทันที



หากต้องการทำใบงานที่หลากหลาย งาน สามารถทำได้โดยการ Import งานจากไฟล์ Excel โดยไฟล์จะแนบอยู่ในเว็บไซต์ Engineering Work Order ในส่วนของหัวข้อ “คู่มือ”



กรณีที่ทำใบงานเรียบร้อยแล้วต้องการแก้ไขข้อมูล สามารถแก้ไขข้อมูลใบงานได้ในสถานะ New เท่านั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงาน

[illegible]

งานหลังจากช่างได้รับใบ WORK ORDER

ขั้นตอนการบันทึกและอัปเดตข้อมูลในระบบ

สถานะใบงาน (STATUS)

อัปเดตสถานะงานให้ตรงกับความเป็นจริง

การดำเนินการ (ฝ่ายช่าง)

สถานะ

New

ผู้รับผิดชอบ

เลือกชื่อช่าง

ระดับความสำคัญ (ยืนยันโดยช่าง)

P2 - เร่งด่วนวันนี้

Target Date

dd/mm/yyyy

สาเหตุกรณีเกิน SLA

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

ผู้ยืนยันปิดงาน

ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ตรวจรับงาน

ลบใบงานนี้

ยกเลิก

บันทึกการเปลี่ยนแปลง

New

ใบงานใหม่ที่เพิ่งได้รับ (ยังไม่ได้ดำเนินการ)

In Progress

กำลังดำเนินการซ่อมแซม

Waiting Vendor

รอผู้รับเหมาภายนอก

Closed

ปิดงานเรียบร้อยแล้ว

Assigned

มอบหมายช่างแล้ว

Waiting Part

รออะไหล่/รอสั่งซื้ออุปกรณ์เพิ่มเติม

Completed

ซ่อมเสร็จ รอยืนยันปิดงาน

* ช่างต้องอัปเดตสถานะทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
เพื่อให้ผู้แจ้งติดตามงานได้แบบเรียลไทม์

ผู้รับผิดชอบ (RESPONSIBLE PERSON)

เลือกช่างหรือทีมที่รับผิดชอบงานซ่อม

การดำเนินการ (ฝ่ายช่าง)

สถานะ

New

ผู้รับผิดชอบ

เลือกชื่อช่าง

ระดับความสำคัญ (ยืนยันโดยช่าง)

P2 - เร่งด่วนวันนี้

Target Date

dd/mm/yyyy

สาเหตุกรณีเกิน SLA

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

ผู้ยืนยันปิดงาน

ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ตรวจรับงาน

ลบใบงานนี้

ยกเลิก

บันทึกการเปลี่ยนแปลง

เลือกช่างผู้รับผิดชอบ

ระบบแสดงรายชื่อช่างในแผนก ให้เลือกผู้ที่จะรับผิดชอบงานนี้

ความสำคัญของการระบุผู้รับผิดชอบ

ช่วยให้ติดตามงานได้ชัดเจน และวัดผลการทำงานของแต่ละคนได้

* ผู้แะงาน ประกอบด้วย หัวหน้างาน, Assistant และ Manager

ระดับความสำคัญ (PRIORITY)

ช่างต้องยืนยันและเลือกระดับความเร่งด่วนตามสถานการณ์จริง

การดำเนินการ (ฝ่ายช่าง)

สถานะ

New

ผู้รับผิดชอบ

เลือกชื่อช่าง

ระดับความสำคัญ (ยืนยันโดยช่าง)

P2 · เร่งด่วนวันนี้

Target Date

dd/mm/yyyy

สาเหตุกรณีเกิน SLA

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

ผู้ยืนยันปิดงาน

ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ตรวจรับงาน

ลบใบงานนี้

ยกเลิก

บันทึกการเปลี่ยนแปลง

P1 จุกเงิน

อันตรายต่อชีวิต/ทรัพย์สิน — ตอบสนองภายใน 5-10 นาที

P2 เร่งด่วนวันนี้

ปัญหาส่งผลกระทบต่อบริการ — ตอบสนองภายใน 15-30 นาที

P3 งานตามแผน

งานซ่อมทั่วไป — รับทราบวันเดียว ปิดงานภายใน 3-7 วัน

P4 งานพัฒนา/ปรับปรุง

ดำเนินการตามแผนงบประมาณ

* หากประเมินแล้วระดับความสำคัญไม่ตรงกับที่ผู้แจ้งเลือก
ช่างสามารถปรับได้ตามสถานการณ์จริง

TARGET DATE & สาเหตุกรณีเกิน SLA

กำหนดวันเสร็จและบันทึกเหตุผลหากเกินกำหนด

การดำเนินการ (ฝ่ายช่าง)

สถานะ

New

ผู้รับผิดชอบ

เลือกชื่อช่าง

ระดับความสำคัญ (ยืนยันโดยช่าง)

P2 - เร่งด่วนวันนี้

Target Date

dd/mm/yyyy

สาเหตุกรณีเกิน SLA

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

ผู้ยืนยันปิดงาน

ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ตรวจรับงาน

ลบใบงานนี้

ยกเลิก

บันทึกการเปลี่ยนแปลง

Target Date

เลือกวันที่คาดว่าจะซ่อมเสร็จ โดยพิจารณาจากระดับความสำคัญและความซับซ้อนของงาน

สาเหตุกรณีเกิน SLA

หากงานเกินกำหนด ต้องระบุเหตุผล เช่น รออะไหล่, รอพื้นที่ว่าง, รอผู้รับเหมา

ตัวอย่างเหตุผล

รออะไหล่จากซัพพลายเออร์ / พื้นที่ปิดซ่อมใหญ่ / รอแขก Check-out

* การบันทึกสาเหตุช่วยให้ฝ่ายบริหารวิเคราะห์ปัญหาขอขวดและปรับปรุงกระบวนการได้

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

บันทึกวิธีการซ่อมและอะไหล่ที่ใช้ทุกครั้ง

การดำเนินการ (ฝ่ายช่าง)

สถานะ

New

ผู้รับผิดชอบ

เลือกชื่อช่าง

ระดับความสำคัญ (ยืนยันโดยช่าง)

P2 - เร่งด่วนวันนี้

Target Date

dd/mm/yyyy

สาเหตุกรณีเกิน SLA

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

ผู้ยืนยันปิดงาน

ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ตรวจรับงาน

ลบใบงานนี้

ยกเลิก

บันทึกการเปลี่ยนแปลง

บันทึกแนวทางแก้ไข

อธิบายสิ่งที่ทำ เช่น เปลี่ยนอะไหล่, ปรับตั้งค่า, ล้างทำความสะอาด

ระบุอะไหล่ที่ใช้

บันทึกชื่อ จำนวน และรหัสอะไหล่ เช่น หลอด LED 12W x 2 ดวง

ประโยชน์ของการบันทึก

ใช้วางแผนสต็อกอะไหล่ และเป็นข้อมูลอ้างอิงหากเกิดปัญหาซ้ำ

* ยิ่งบันทึกละเอียด ยิ่งช่วยให้ทีมแก้ปัญหาลงมือได้เร็วขึ้น

ผู้ยืนยันปิดงาน & การบันทึก

ยืนยันงานเสร็จและบันทึกการเปลี่ยนแปลง

การดำเนินการ (ฝ่ายช่าง)

สถานะ

New

ผู้รับผิดชอบ

เลือกชื่อช่าง

ระดับความสำคัญ (ยืนยันโดยช่าง)

P2 - เร่งด่วนวันนี้

Target Date

dd/mm/yyyy

สาเหตุกรณีเกิน SLA

แนวทางแก้ไข / อะไหล่ที่ใช้

ผู้ยืนยันปิดงาน

ชื่อผู้แจ้งหรือผู้ตรวจรับงาน

ลบใบงานนี้

ยกเลิก

บันทึกการเปลี่ยนแปลง

ผู้ยืนยันปิดงาน

ระบุชื่อผู้แจ้งหรือหัวหน้างานที่ตรวจรับและยืนยันว่าซ่อมเรียบร้อยแล้ว

ปุ่ม "บันทึกการเปลี่ยนแปลง"

กดบันทึกทุกครั้งที่อัปเดตข้อมูล (ปุ่มสีเหลือง)

ปุ่ม "ยกเลิก"

ยกเลิกการแก้ไขที่ยังไม่ได้บันทึก

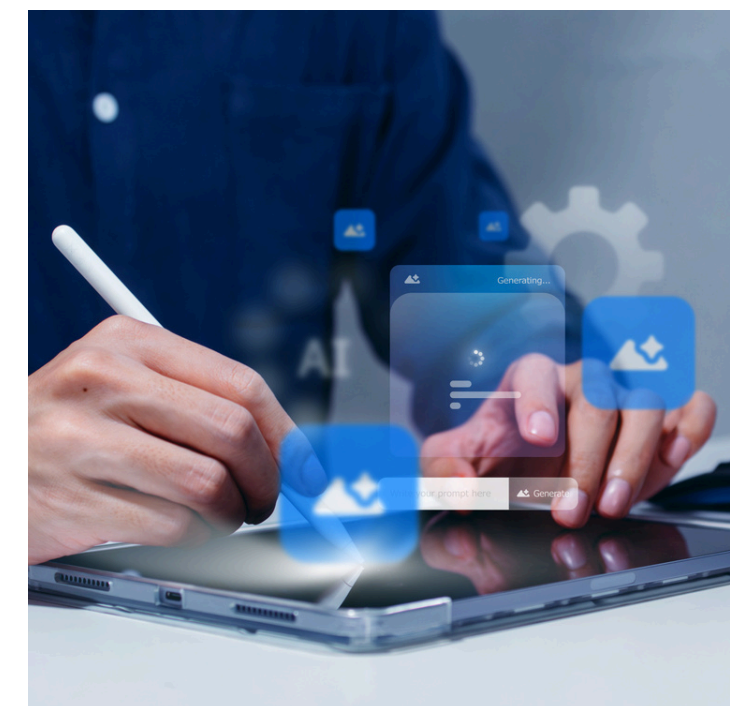
ปุ่ม "ลบใบงานนี้"

ใช้เฉพาะกรณีใบงานซ้ำหรือเปิดผิด (ปุ่มสีแดง ล่างซ้าย)

* อย่าลืมกด "บันทึกการเปลี่ยนแปลง" ทุกครั้งก่อนออกจากหน้าจอ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

- เลือกประเภทงาน (Job Category) ให้ถูกต้อง และตรงกับปัญหา
- ระบุสถานที่ เลขห้อง ชั้น และจุดสังเกตให้ละเอียดที่สุด
- แบบรูปภาพจุดเสียทุกครั้งที่เป็นไปได้
- เลือกระดับความสำคัญ (Priority) ตามสถานการณ์จริง
- กรณีฉุกเฉิน แจ้งช่างทางโทรศัพท์หรือไลน์ทันที พร้อมเปิดใบงาน
- สอบถามเพิ่มเติมติดต่อแผนก Engineering และ IT



Thank You

ขอบคุณค่ะ