



โรงพยาบาล
จุฬาภรณ์

Summary Report

รายงานสรุปปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหา
รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน และตัวชี้วัดในการดำเนิน



โรงพยาบาล
จุฬารักษ์

1370

All Ticket

542

Incident

828

Service Request

167

Open

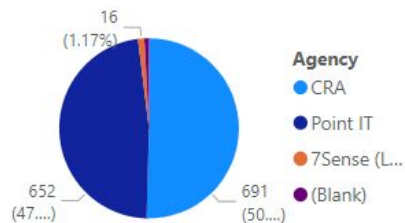
31

Pending

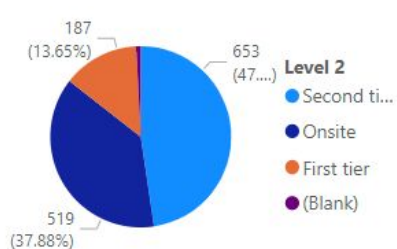
1168

Closed

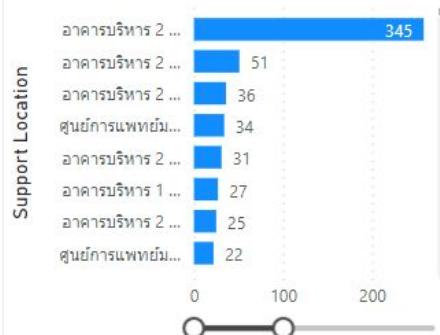
Workload by teams



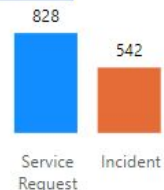
Resolve by tire



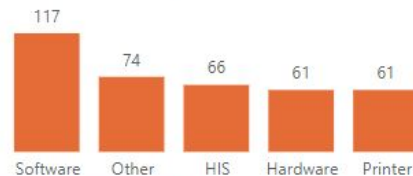
Department



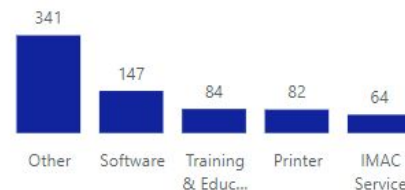
TYPE



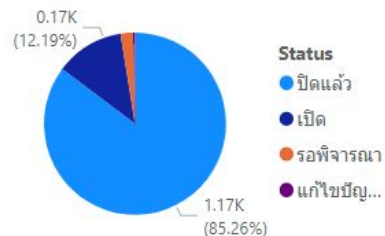
TOP 5 INCIDENT



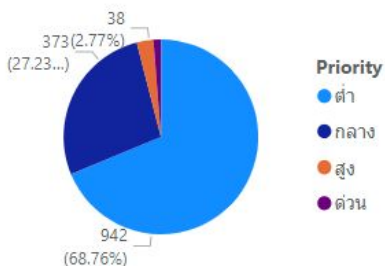
TOP 5 SERVICE



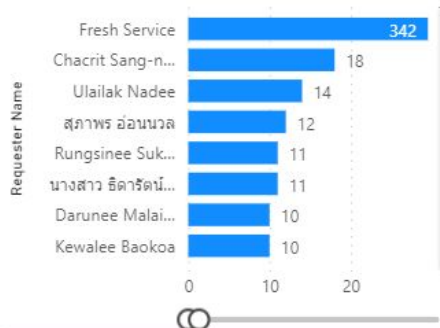
Status



Priority



Requester Name





โรงพยาบาล
จุฬารัง

1370

All Ticket

542

Incident

828

Service

167

Open

31

Pending

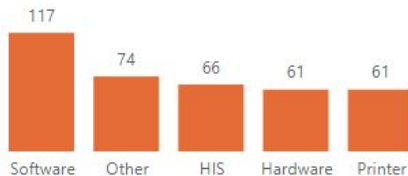
1370

Closed

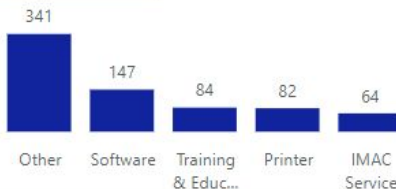
TYPE



TOP 5 INCIDENT



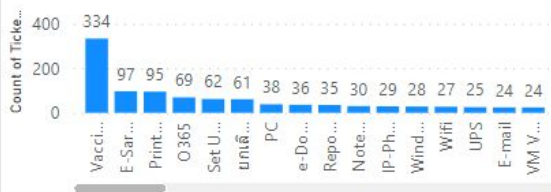
TOP 5 SERVICE



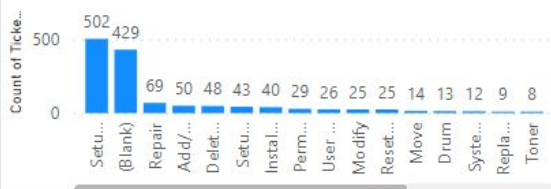
หัวข้อ (Subject)

หัวข้อ (Subject)	No.
ข้อมูลไม่ขึ้นพร้อม	77
ขอ cid	30
หมอฟร้อมขอ cid	26
หมอฟร้อมข้อมูลไม่ขึ้นหมอฟร้อม	20
ขอใบรับรองการฉีดวัคซีน	18
Total	1370

Total Tickets grouped by Sub-Category



Total Tickets grouped by Item Category



Description

อีเมล ที่ใช้อยู่ปัจจุบัน ไม่สามารถ เข้าใช้งานได้ เมลมีการแจ้งฟ้องยืนยันตัวตนผ่านเบอร์มือถือ ปัจจุบัน Sineenart.khw@cra.ac.th เบอร์มือถือ 0618686786 แต่เบอร์ที่แจ้งขึ้นมาในหน้า ลงท้าย 62 ซึ่งเป็นเบอร์ของใครไม่รู้ ปรบวนแก้ไขข้อมูลให้ด้วยคะ

อินเตอร์เน็ตใช้ไม่ได้

อินเตอร์เน็ตใช้ไม่ได้ และคีย์บอร์ดด้วยคะ

อินเตอร์เน็ตพัง ไม่สามารถทำงานได้

อินเตอร์เน็ตเข้าไม่ได้ ขยับสายแล้ว เข้าได้แป๊บเดียวก็หลุดอีก เครื่อง 169.254.148.120 ติด ขอบคุณคะ

อ้างอิงถึง #INC-8856 เนื่องจากตัวเครื่องถูกปิดไปแล้วแต่ยังไม่ได้มีการแก้ไขให้คะ แพท กานต์ ริงคูลนวัฒนะ ได้เคยประสานงานเรื่อง yammer ใน km market ไปแล้วซึ่งได้มีการ (ตามรูปภาพที่แนบ) จึงรบกวนเปลี่ยนชื่อคณะกรรมการงานวิจัย รพ.จุฬารัง เป็น คณะกรร งานวิจัย แทน เนื่องจากมีหน่วยงานทางการวิจัยหลายอันคะ

อ้างอิง ตัวเครื่อง#SR-8716 แจ้งย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์จำนวน 2 เครื่อง จาก อาคารหอพักชั้น 2 ไปยังห้องเวชระเบียน ตึกโรงพยาบาล ชั้น 3 คะ

อ้างอิง #SR-9471 เครื่องสำรองไฟเสีย

อ้างอิงบันทึกข้อความ ๐๐๔.รพ.๐๑.๖๕/๙๗๐ ลงวันที่ ๒๒ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่อง ขอค ฝายเทคโนโลยีสารสนเทศ เปิดสิทธิ์เข้าใช้งาน VPN สำหรับแพทย์ รบกวนติดต่อกลับ 67๙ สุรินทร์ (นิก) เมื่อพร้อมให้แพทย์นำใบสมัครมาลงโปรแกรมคะ

Agent

Agent	เปิด	แก้ไขปัญหาแล้ว	ปิดแล้ว	รอพิจารณา	Total
Jaraya Bhuwaratheep	3			333	
นายกฤษฏา ปิก บุญเฉลียว	11			74	2
Aekkaluck Mong Suriya				86	
นายประเสริฐ ระทั่ง รัฐวิเศษ	1			71	2
นายจายเจ็ด หวัง จ้างวังส์				5๐	5
Total	167	4	1168	31	



โรงพยาบาล
จุฬารัตน์

1370

All Ticket

43

All Agent

22

CRA Agent

14

Point IT Agent

1

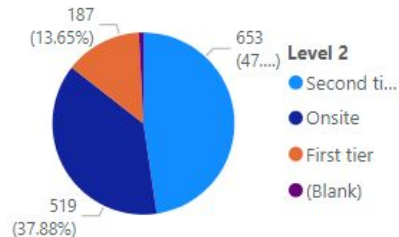
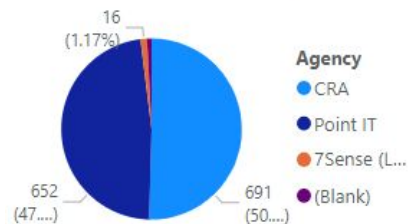
7Sense Agent

6

Other Agent

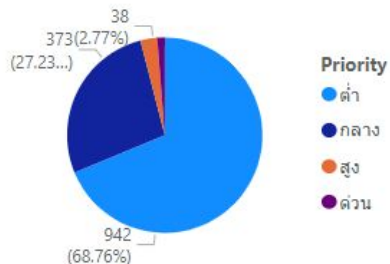
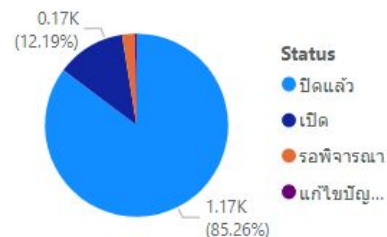
Workload by Teams

Resolve by tire



Status

Priority



Ticket by Time

Day	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	6	7	8	9	Total
1				1											1	3
2							1	1							1	3
3		21	6	4	5	7	7	3	1					11	14	79
4		9	4	4	6	15	5	3	1					14	15	76
5		6	5	2	5	16	4	1	1		1			8	15	64
Total	157	134	65	143	169	171	91	15	7	3	1	3	15	169	227	1370

Ticket by day

Agent	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
Jaraya Bhuwaratheep	22		17	16	20	30					25			46				23	
นายกฤษฎา ปีกบุญเจียว	2		2	9	4	8	4			3	7			3	1		7	4	
Aekkaluck Mong Suriya	5		5	5	3	5	3			8	7			4			6	3	
นายประเสริฐ ระฆัง รัฐวิเศษ			2	4	2		2			6	1			2			15	5	
นายอนชิต หัษ บัวพันธ์	4									3	4			4			1	8	8
Total	69	3	3	79	76	64	80	59	1	2	86	48	1	2	85	6	2	72	78

Ticket by day

Agent	เปิด	แก้ไขปัญหาแล้ว	ปิดแล้ว	รวม
สุรศักดิ์ รัตนอนันท์	13		22	35
ศิวกรณ พันธ์เสียม			1	29
ว่าที่ ร.ต.หญิง ชุติพันธุ์ ชูวอนเบา	2			17
นายอนชิต หัษ บัวพันธ์				50
นายสำเนียง หลุย จำปาแดง				39
Total	167		4	1168



Improvement

1. ปรับมาตรฐานเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน IT Support

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกิดความสับสน ในการเลือกหัวข้อในการปิดงานจึงทำให้การเปิดและปิดงานเกิดปัญหาในการตั้งชื่อปัญหาออกมาใช้งาน เพื่อหาแนวทาง การแก้ไขปัญหาที่ถูกต้อง ทำให้การเลือกหัวข้อ หมวดหมู่ หรือหมวดย่อย ไม่ตรงกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง จึงมีการเสนอแนวทางกา แก้ไขปัญหา ดังนี้

- จัดรูปแบบหัวข้อหมวดหมู่ใหม่ (Service Category Review) ให้ตรงกับการใช้งานจริงของผู้ปฏิบัติงาน (อยู่ระหว่างดำเนินการ Review ใหม่)
- ประชุมทีม เพื่ออบรมการใช้งาน Service Category ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาทิเช่น

การแยกประเภท ปัญหา (Incident) : ตัวอย่างเช่น Printer ปริ้นไม่ออก, Internet ใช้งานไม่ได้, โดยหลักการเลือกประเภทปัญหาให้ถูก ต้องจะต้องนิยาม ปัญหาของผู้ใช้งาน โดยคำนึงถึง “การใช้งานไม่ได้”เป็นหลัก

การขอรับบริการ (Service) : ตัวอย่าง ขอบริการติดตั้งคอมพิวเตอร์ใหม่, ขอบริการ Add Printer ใหม่, ขอบริการติดตั้งสาย Lan ใหม่ โดยนิยาม การขอบริการจากผู้ใช้งาน ร้องขอ โดยหน่วยงานยังคงสามารถทำงานได้ไม่เกิดปัญหา เพียงแต่เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้กับทางเจ้าหน้าที่เป็นหลักสากลของ ITSM

2. จัดกระบวนการทำงานในการเปิด และปิดงาน (Ticket Process)

ปัญหาการนำข้อมูลจากระบบ Service Desk ดึงข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขไปหาระยะยาวของระบบ และโปรแกรมต่างๆยังไม่ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อให้การนำข้อมูลมาใช้ได้เกิดประโยชน์สูงสุดควรมีองค์ประกอบสรุปดังนี้

ควรสร้างรูปแบบ Pattern ของ ปัญหา , สาเหตุ, วิธีการแก้ไข ปัญหาซ้ำๆให้เป็นประโยคเดียวกัน เพื่อนำไปใช้ในการจัดกลุ่มหรือ (Group) ของปัญหาโดยเริ่มจาก Helpdesk และ Support

ตัวอย่างเช่น

ปัญหา : Computer พบปัญหา เครื่องค้างช้า

สาเหตุ : เพื่อมีการเชื่อมต่อ OneDrive , Ms Teams ทำให้กิน Ram ของเครื่อง

วิธีการแก้ไข : ทำการ Sync ข้อมูลให้เรียบร้อย แล้วดำเนินการปิดการเชื่อมต่อของระบบ

โดยหากพบปัญหานี้อยู่ๆ ควรใช้รูปแบบคำและประโยคเดียวกันเพื่อจัดกลุ่มข้อมูลนำไปวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหา

3. สร้างองค์ความรู้ในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อเรียกใช้งาน สำหรับเจ้าหน้าที่ IT Support

สืบเนื่องจากการสร้าง Templated รูปแบบการปดงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้ามาเรียนรู้ และนำรูปแบบการปดงานไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง และเป็นมาตรฐานเดียวกัน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง จึงมีการนำเสนอให้ทีมชุดปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่ IT Support สร้างไฟล์เอกสารออนไลน์ ระบบ หรือช่องทางการเก็บรวบรวมข้อมูลมาที่เดียวกัน และสามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลา แม้ในขณะที่กำลังดำเนินการ ปฏิบัติงานอยู่หน้างานก็สามารถหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ ทีมพบเจอและนำมาเก็บรวบรวมไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลำดับ	ปัญหา(Problems)	Service Category	Category	Sub-Category	สาเหตุ(Cause)	วิธีการแก้ไข(Resolve)	ขั้นตอนการตรวจสอบพื้นฐาน (Resolution)
1	HIS พบปัญหา หน้า OPD Nurse Counter ไม่สามารถทำนัดได้	HIS	Treatment Code	Permission	เกิดจากสิทธิ์ซ้ำ/Error : Item Line(Right)#3-RightCode Duplicate	Update right code สามารถใช้งานได้ปกติ	>> กด activity ในหน้า Nurse >> เลือก Update right code >> ขวามือคลิกเลือกทั้ง 2 อัน แล้วกดถูกศรกลับ >> แล้วก็เลือกสิทธิ์เดิม กลับไปฝั่งขวา >> มันเหลืองอันเดียวแล้วกดUpdate
2	HIS พบปัญหา หน้าลงทะเบียนผู้ป่วยนอก สิทธิ์ใช้ไม่ได้	HIS	User ID	Permission	Error : Right Is Expire	แนะนำเจ้าหน้าที่ Key Helpdesk เพื่อขอเปิดสิทธิ์ By ที่ฝ่าย 8/6/2022	
3	HIS ต้องการ เห็นทุก Ward ในหน้า HIN IPD Ward	HIS	Computer Location	Setup/Reconfig	ไม่สามารถดูข้อมูลทุก Ward ได้	ตั้งค่า Computer Location เลือก all ward สามารถใช้งานได้เรียบร้อย	>>เข้า HIS ด้วย WTC >>Setup >>Computer Location >>กดถูกศรตรง (ตรงแถบสีน้ำเงิน) เลือก 9.HI >>หัวข้อ Here Ward & Facility ข้อมูลดังนี้ >>คลิก Here All Ward >>Update
4	HIS พบปัญหา หน้า Appointment ดูทางจอภาพ ไม่สามารถ Run Report ได้	HIS	Report His	Setup/Reconfig	\\DATAZONE.CCCTHALLOCAL\DNRS\SSBREPORT\HN\Daily Appointment_Clinic.rpt : Load report failed : Logon failure : unknown user name or bad password .	แก้ไข File Hosts DATAZONE.CCCTHAL.LOCAL สามารถใช้งานได้ปกติ	>>Ping datazone.cccthai.local ให้ได้ >>C:\Windows\System32\drivers\etc >>เปิดไฟล์ hosts >>ลบข้อความ บรรทัดลงสุดท้าย #172.15 datazone.cccthai.local >>Save แล้วลองใช้งานอีกครั้ง
5	HIS พบปัญหา แสดงราราคาจ่ายไม่ถูกต้อง	HIS			แสดงราราคาคิด	>หากคนไข้รออยู่ให้แจ้งงานไปในกลุ่มไลน์ >หากคนไข้ไม่ได้รับ ให้ User Helpdesk มา	
	HIS ต้องการ เห็น Location หน้า Get Usage Method	HIS			ต้องการเห็น Location	เพิ่ม Location หน้า Get Usage Method เรียบร้อย	>เข้าสู่สิทธิ์ Admin >Setup > Computer Location
	HIS ต้องการ เห็น Methos หน้า OR Post Treatment	HIS	Usage Code	Setup/Reconfig	ต้องการเห็น Methos	เพิ่ม Methos หน้า OR Post Treatment เรียบร้อย	>เข้าสู่สิทธิ์ Admin >Setup > Computer Location > E
	HIS พบปัญหา ไม่แสดงชื่อคนไข้	HIS			ไม่แสดงชื่อคนไข้	ปรับ Screen Resolution สามารถใช้งานได้ปกติ	>คลิกขวาที่ Desktop > Screen Resolutio >ปรับ Resolution เป็น 1024x768 >เลือก Make text and other items larg >เลือก Smaller - 100% >Apply >Restart คอมพิวเตอร์

4. จัดรูปแบบการทำงานเพื่อการกระจายงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างทั่วถึงเป็นไปตาม KPI

การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีจำนวนปริมาณเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่อวันมากกว่า 8 คนขึ้นไป ปัจจุบันพบปัญหาไม่มีการบริหารจัดการงานเพื่อส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ทำให้งานบางงานไม่ได้ถูกดำเนินการหรือได้รับการแก้ไขตาม SLA ที่กำหนด และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาจสามารถเลือกจับงานที่ตัวเองถนัดมากกว่าที่จะจับงานที่ยาก จึงทำให้อาจเกิดปัญหาภายในทีมได้ ทางทีมจึงมาการเสนอกระบวนการส่งต่องาน และการจับใบงานเพื่อการจ่ายส่งต่อให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกัน และไม่เลือกประเภทของงานว่าเป็นเรื่องง่ายหรือว่ายาก เป็นต้น ดังตัวอย่าง

เบอร์	ชื่อผู้แจ้ง	แผนก	IP	ปัญหา	แก้ไข	Request No.	หมายเหตุ
5626	รนิดา	คลินิกกระดูกและข้อ		Computer พบปัญหา ใช้งานแล้วค้าง 2 เครื่อง	ส่ง Support	9283	หลังจากที่ไฟดับ Restart เครื่องแล้ว
092-5328586	ณัฐพล	กลุ่มทรัพยากรบุคคล	172.27.26.62	E-Mail พบปัญหา login ใช้งานไม่ได้	แนะนำเจ้าหน้าที่ Reset Password สามารถใช้งานได้เรียบร้อยแล้ว		Password Expire
6408	วนัญญา	ฝ่ายพัฒนางานวิจัยทางคลินิก		Printer Sticker ต้องการ ติดตั้งเครื่อง	เจ้าหน้าที่แจ้งจะทำการ Key Helpdesk เข้ามาแจ้ง	9802	เจ้าหน้าที่โทรมาแจ้งก่อน
8582	Banatus soi	ฝ่ายอำนวยการรักษาความปลอดภัย		E-Mail พบปัญหา Reset Password ไม่ได้ (เบอร์ผิด)	เจ้าหน้าที่ Key Helpdesk เพื่อขอแก้ไขเบอร์มือถือ	9768	
6375		Office LAB		ตามงาน #SR-9729 ขอรหัสเข้าedoc ใหม่ด้วยคะ	ประสานงานเจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องเรียบร้อยแล้ว		
8523	ชาคริต	คณะแพทย์		สอบถามการติดตั้งโปรแกรม Image J	แนะนำเจ้าหน้าที่ Key Helpdesk และแนบ Service Request	9810	

5. จัดรูปแบบการทำงานเพื่อลดการทำงานซ้ำซ้อน ในการเรียกใช้ข้อมูล

- จัดระเบียบระบบ Inventory Asset ใหม่ ให้สามารถตรวจสอบทรัพย์สิน และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถ Monitor อุปกรณ์ ในการเบิกจ่าย และ Plan การติดตั้งล่วงหน้า ได้ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
- กำหนดแผนการร้องขอบริการล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ เพื่อจัดเตรียมแผนการทำงานล่วงหน้าและแจ้งทีมให้ทราบทุกครั้ง การสำรวจจุดก่อนติดตั้ง การสื่อสารหรือนัดทางผู้ใช้งาน เพื่อบริหารจำนวนคน จำนวนเครื่องที่ร้องขอ และเตรียมแผนการ Set ระบบล่วงหน้า ลดระยะเวลาการติดตั้ง
- เสนอให้มีการเน้น หรือเพิ่มคนในส่วนของ First tier ในการให้บริการรับสาย และแก้ไขปัญหาให้ได้มากขึ้น เนื่องจากปัจจุบัน First tier สามารถรับสายและปิดงานเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดการเดินทาง Onsite และเวลาในการเดินทาง ไปยังตึกต่างๆ หากมีเกิดสถานะการณ์คนไม่พอ เราสามารถถึง First tier ในการเดินทางได้ทันที