



Summary Report

รายงานสรุปปัญหา และวิธีการแก้ไขปัญหา
รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน และตัวชี้วัดในการดำเนิน

Summary Report

September 2022

A black ink signature of Mr. Jinna Ketsara, written in a stylized, cursive script.

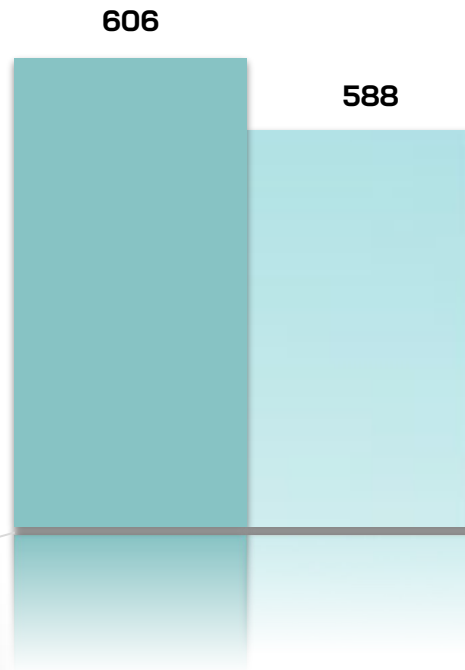
Mr. Jinna Ketsara
IT Manager

Summary Report

September 2022

Ticket

1281



■ Incident
■ Request

September



Top 5 Incident

September 2022

A black and white image of a handwritten signature, which appears to be "Jinna Ketsara", written in a cursive style.

Mr. Jinna Ketsara
IT Manager

Top 5 Incident

September 2022

Ticket

693

SAP บางฟังก์ชันพบใช้งานไม่ได้ Error
HIS บางฟังก์ชันพบใช้งานไม่ได้ Error และ
Application อื่นๆ

Notebook ชาร์จแบตเตอรี่ไม่เข้า, เปิดไม่ติด

Print เอกสารจาก HIS ไม่ได้

- Notebook Connect WIFI ไม่ได้
- Internet ใช้งานไม่ได้

- One Drive ไม่ Sync
- E-Mail Login ไม่ได้

201

141

76

56

51

Application

Hardware

Printer

Infrastructure ,
System &
Network Service

Software





Top 5 Service

September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Jinna Ketsara", enclosed within a light gray rectangular box.

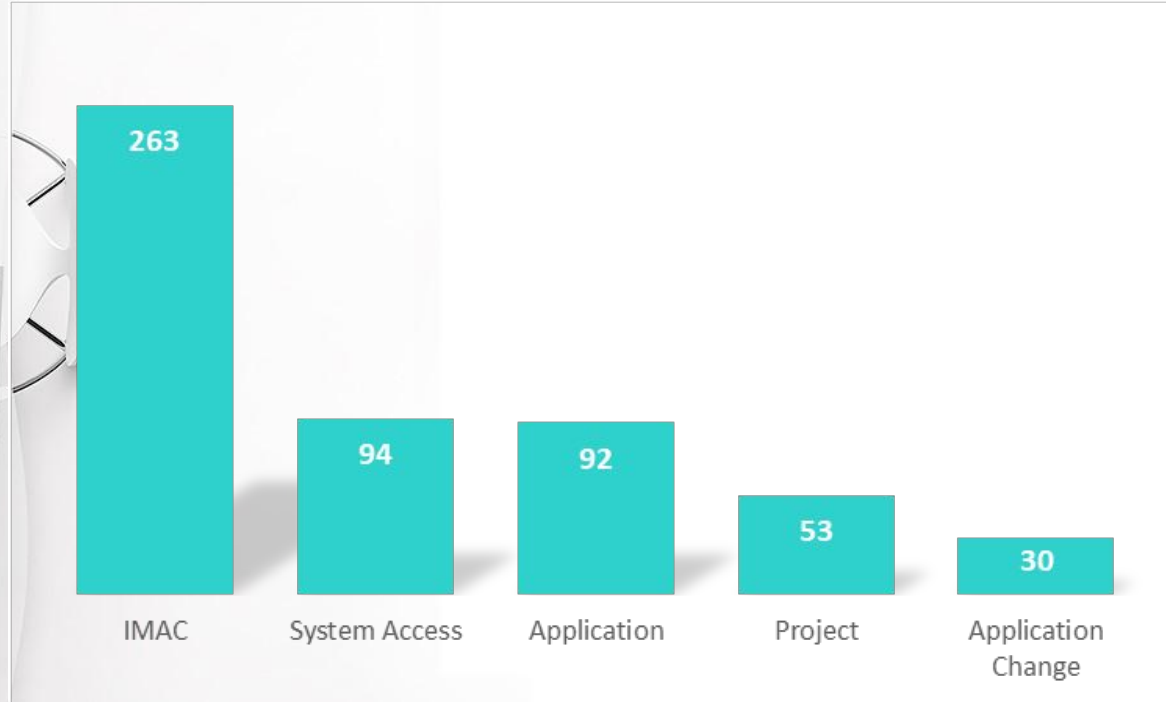
Mr. Jinna Ketsara
IT Manager

Top 5 Service

September 2022

Ticket

588

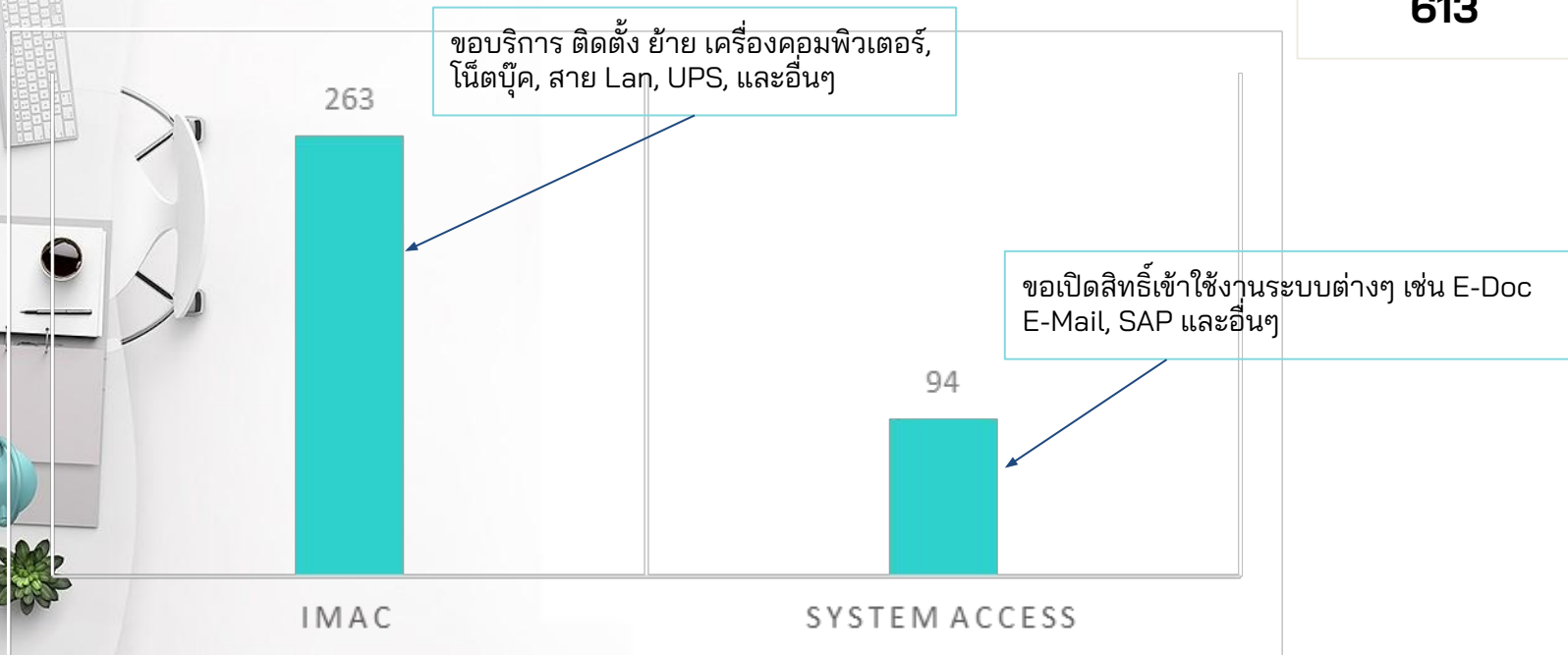


Top 5 Service

September 2022

Ticket

613



Top 5 Service

September 2022

Ticket

808

ลบเอกสารใน E-Saraban และ E-Doc

92

Application

โครงการใหม่ต่างๆ

- โครงการซอฟต์แวร์ระบบตรวจสอบช่องโหว่ระบบ
- โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบเครือข่าย
- โครงการบริหารคลังข้อมูล

53

Project

ขอตั้ง Report ในระบบ HIS

30

Application Change



Timeline

September 2022

A black and white image of a handwritten signature, which appears to be "Jinna Ketsara".

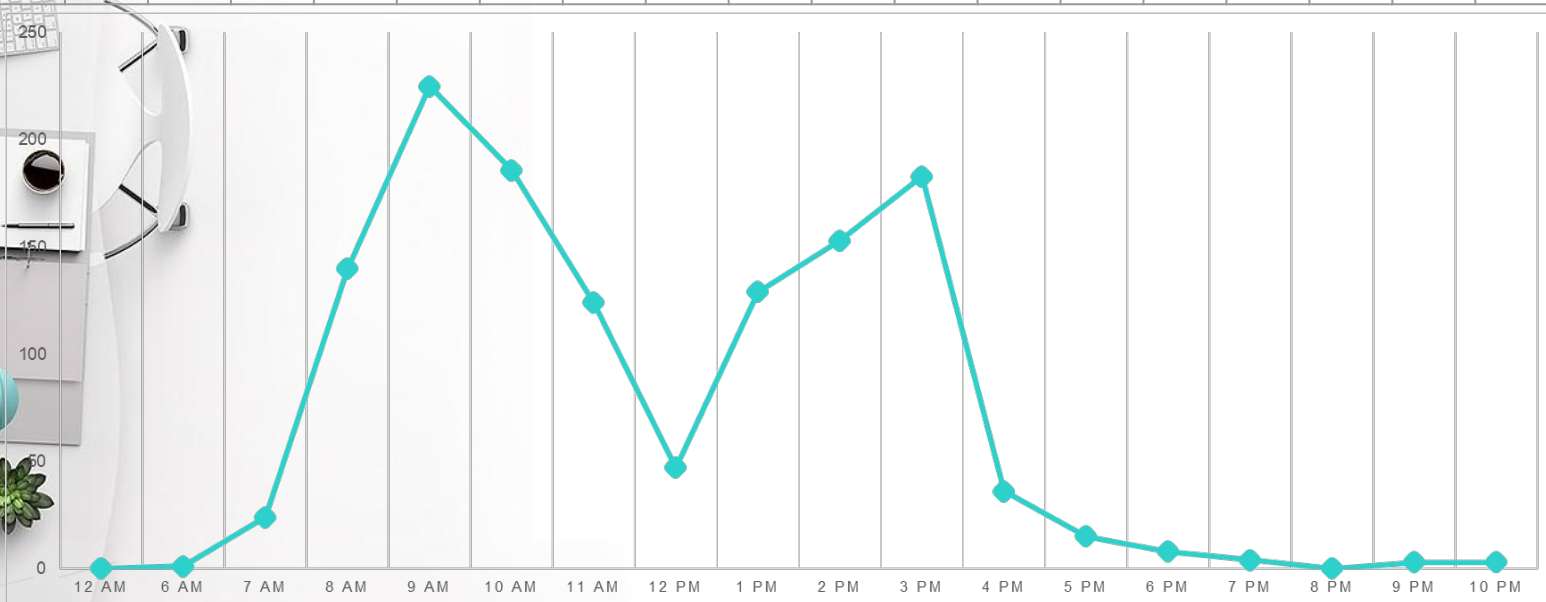
Mr. Jinna Ketsara
IT Manager

Timeline

September 2022

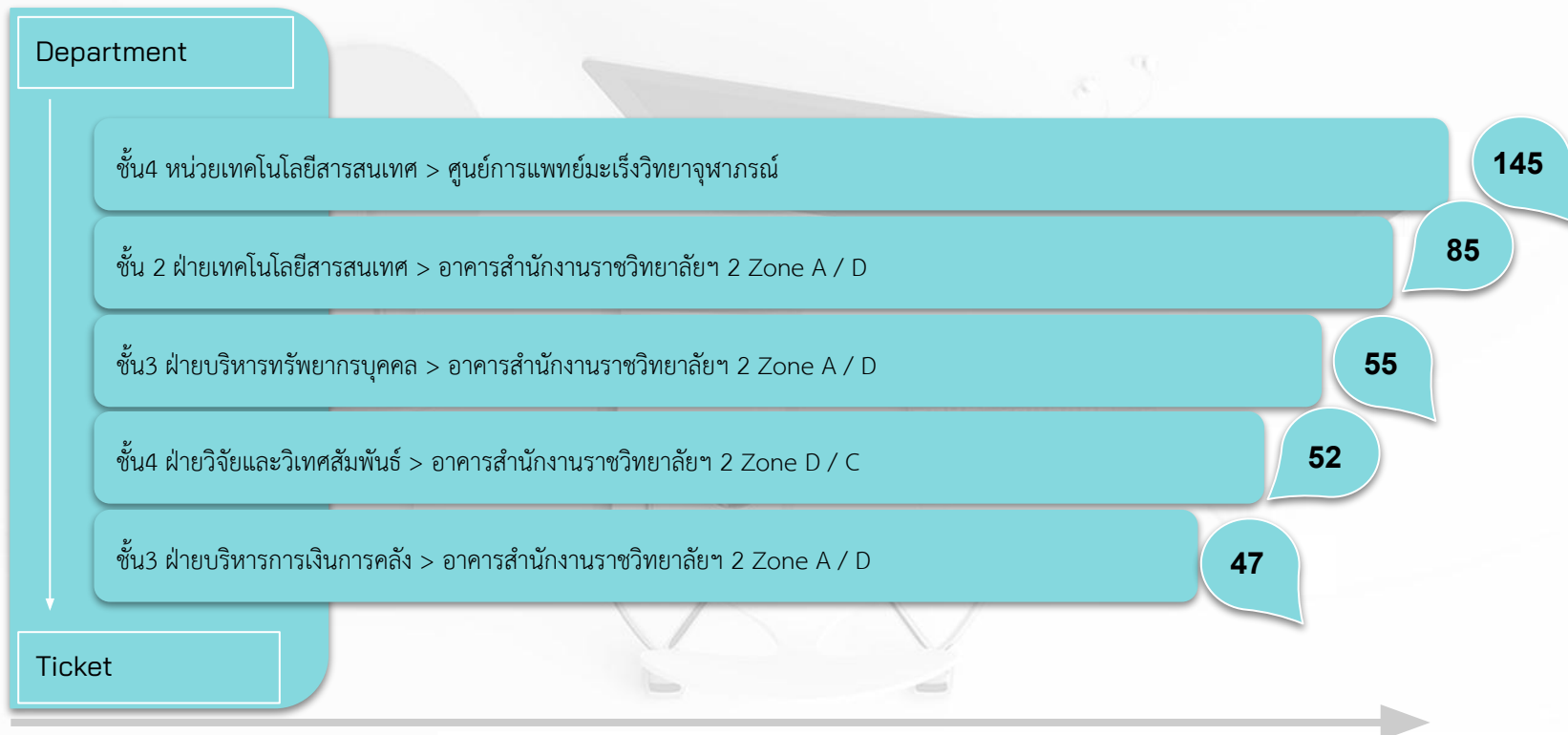
Summary Created Ticket

Time	12 AM	6 AM	7 AM	8 AM	9 AM	10 AM	11 AM	12 PM	1 PM	2 PM	3 PM	4 PM	5 PM	6 PM	7 PM	8 PM	9 PM	10 PM
จำนวน Ticket	0	1	24	140	225	186	124	47	129	153	183	36	15	8	4	0	3	3



Top 5 Department

September 2022





Performance

By Teams

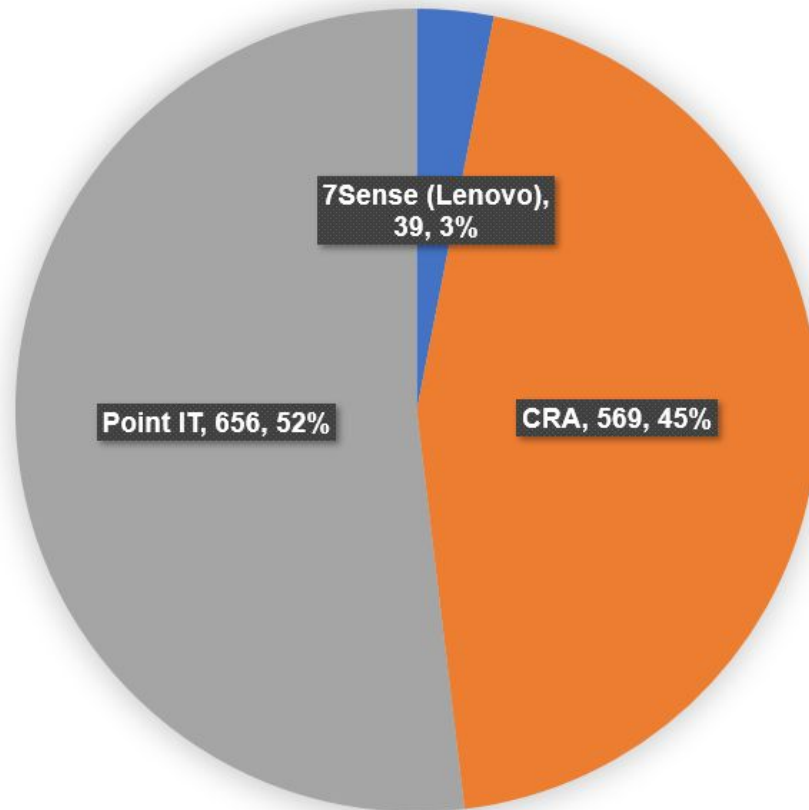
September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Jinna Ketsara", is shown within a light gray rectangular box.

Mr. Jinna Ketsara
IT Manager

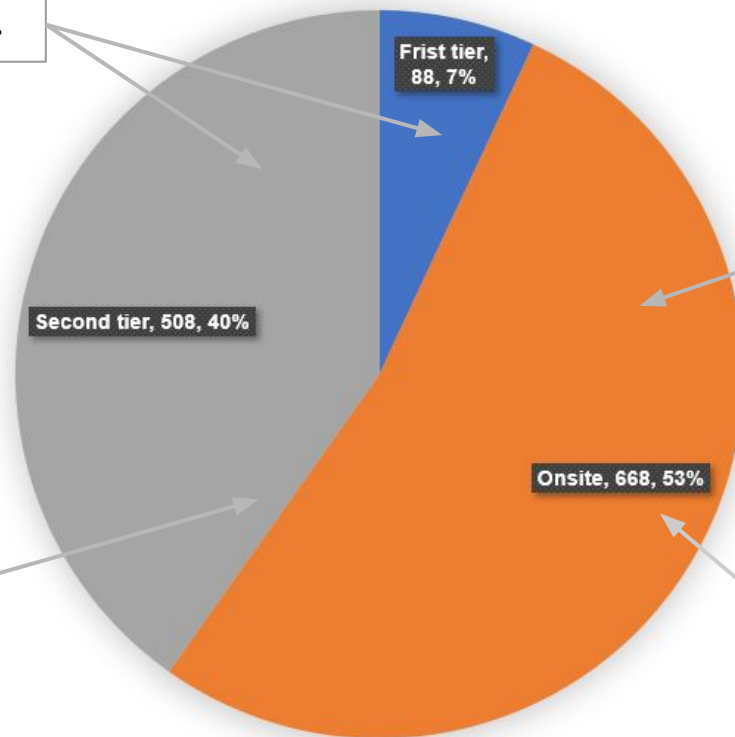
Workload By Teams

September 2022



Workload Resolve By Tier

September 2022



Point IT 4 คน

First tier,
88, 7%

Point IT 9 คน

Second tier, 508, 40%

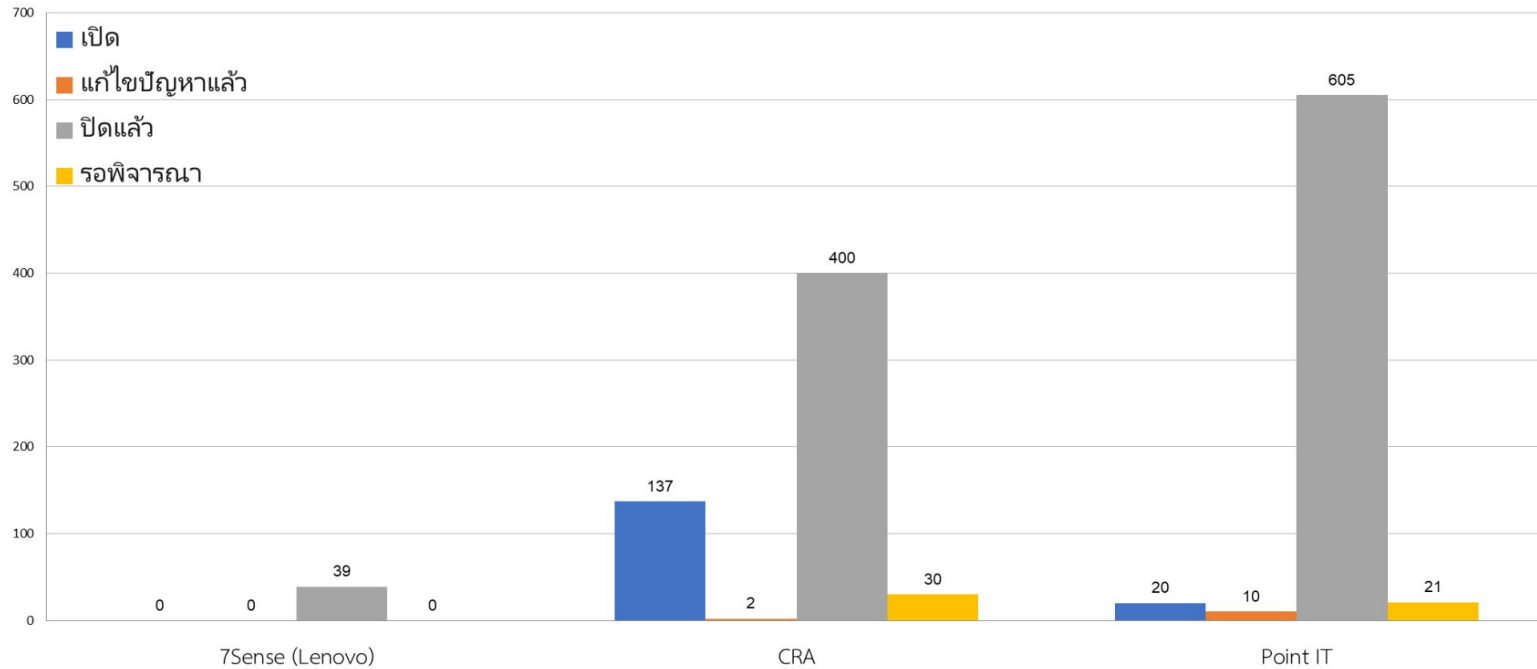
Onsite, 668, 53%

CRA 3 คน

7Sense 2 คน

Workload resolve by tier

September 2022





Improvement

เสนอแนวทางการแก้ไข

September 2022

A black and white image of a handwritten signature, likely belonging to Mr. Jinna Ketsara.

Mr. Jinna Ketsara
IT Manager

Operation Service

Improvement



1. มีการจัดวางแผนประชุมทีม Operation Support วันที่ 29 สิงหาคม 2565 เวลา 20.00 - 00.00 น สรุปการนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

1.1. สร้างมาตรฐานภายใน ให้กับทีม Operation Support ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความพร้อมในการบริการรอบด้าน ในการทำงานรูปแบบทีม โดยมีการปรับในเรื่องของ

มีการปรับให้ Operation Support ทีมทุกคน* ใช้งานรูปแบบการลงหมวดหมู่ (Service Category) ที่ถูกต้องตรงกับความเป็นจริงในการให้บริการแก้ไขปัญหาหน้างาน ประกอบด้วย

การเลือกประเภทการบริการ (Insident & Service)

การเลือกหมวดหมู่ ของปัญหา (ประเภทของปัญหา)

1.2. สร้างแผนการกระจายงาน Operation Support (Helpdesk) ในการรับงานได้หลายหน้า โดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาทีม และเน้นตัวบุคคล* ให้สามารถแก้ไขปัญหางานหลากหลายระดับ อาทิ งานที่ค่อนข้างใช้เวลานานมีความยาก เป็นต้น โดยสามารถลดปัญหาการหลุดของการ Assign Job โดยมีมติที่ประชุมทีมภายใน ให้ดำเนินการสร้างไฟล์เอกสารเพื่อเก็บข้อมูล (Online Excel) ในการช่วยกระจายงานไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดังภาพตัวอย่าง ด้านล่าง

Operation Service Improvement

1.2 ตัวอย่าง ตารางassigned
Job Online ของแต่ละวัน เพื่อ
กระจายการทำงาน และลด
ปัญหาการส่งงานล่าช้า

OCTOBER 2022	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	25	26	27	28	29	30	1
	2	3 ชุดิพันธุ์	4 สุวลิ	5 วัฒนชัย	6 ประเสริฐ	7 ชุดิพันธุ์	8
	9	10 สุวลิ	11 วัฒนชัย	12 ประเสริฐ	13 ชุดิพันธุ์	14 สุวลิ	15
	16	17 วัฒนชัย	18 ประเสริฐ	19 ชุดิพันธุ์	20 สุวลิ	21 วัฒนชัย	22
	23	24 ประเสริฐ	25 ชุดิพันธุ์	26 สุวลิ	27 วัฒนชัย	28 ประเสริฐ	29
	30	31 ชุดิพันธุ์	NOTES:				

Operation Service Improvement

1.2 ตัวอย่าง การเก็บข้อมูล Ticket การ Assign Jon ภายใน Operation Support (Helpdesk)

เวลา	เบอร์	แผนก	ชื่อผู้แจ้ง	IP	ปัญหา	แก้ไข	Request No.	หมายเหตุ
8:23	6501	8B	นิรัชยา	172.32.8.211/17	E-scan พบปัญหา แสดง Unit ผิด	วิธีการแก้ไข : เข้า Admin : 806032 Password : 0000		
8:31	6501	8B	นิรัชยา	172.32.8.211	D/C Online หาย			
8:54	5737	ห้องตรวจ 1-10			สอบถาม Username Password WIFI	แนะนำแพทย์ Connect WIFI CRA ใส่รหัสพนักงาน และ Password ตาม Mail		
9:03	6082	ER			แจ้งงาน #SR-11137			
9:09	6737	สำนักเลขาธิการมหาวิทยาลัย			ตามงาน #INC-11135			
9:22	5773	สิทธิ์ประโยชน์			ขอสายพินัน	Operator		
9:33	064-2171908				ขอสาย Workflow	8746-8748		
9:38	6121	สำนักเลขานุการแพทย์		172.32.11.14	mail		11142	
9:53	097-3439489	โรงยาสัตตหีบ			ตามงาน 10975	8746-8748		
10:03	6332	IR			rungrasayun@cra.ac.th 803326			
10:08	6079	ER			ตามงาน #SR-10426			
10:10	6803	เวชศาสตร์ฟื้นฟู			ขอสาย Sap	8746-8748		
10:24	8250	คณะสัตวแพทย์			jatuporn.kaj@cra.ac.th mail 901111 รองศกคตาร จตุพร กระจายศรี			
10:34	8142	รักษาการ งานหอสมุด			หลุด			
10:35	8645	ฝ่ายกำกับและพัฒนาโครงการ		172.20.10.16	MDM	Help มา		
10:39	8250							
10:43	6115	ER		172.32.1.16	Reset password			
	8190			172.27.35.240				
13:11	5602	หัวใจ			ตามงาน #INC-11160			
13:36	6941		Worasuda	172.32.14.15	Excel ตัวอักษรเล็ก			
	6941		Worasuda	172.32.14.15	Excel เส้นหาย			
14:05	085-1247401				ขอสายที่ตม			

Refer. https://chulabhornroyalacademy.sharepoint.com/:f:/s/SupportSpecialist/EpsM4wfTlk9EqrJudOrDovABCc_cUAidnrJR124yWHXipQ?e=o6GrZ0

Operation Service

Improvement



1.3. สร้างกระบวนการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐานเดียวกันให้กับ Operation Support ทีม ในการเปิด - ปิดงาน ผ่านระบบ (Service Desk) เพื่อให้ระบบสามารถเรียกข้อมูลการร้องขอบริการ และการแจ้งปัญหา เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์สรุปเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจุบันอ้างอิง ข้อมูลเดิม การเพิ่มข้อมูลที่หลากหลายจากผู้ใช้งาน ทำให้ข้อมูลต่างๆไม่สามารถสรุปข้อมูลปัญหาที่แท้จริงได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการนำข้อมูลมาวิเคราะห์ ทีมจึงมามติในที่ประชุม ในการสร้างมาตรฐานการเปิดปิดงานโดยใช้รูปแบบการเปิด ปิดงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ดังนี้

ในการเปิด Request เข้ามาทุกช่องทางเจ้าหน้าที่ จะทำการ Review Job ที่เข้ามาในระบบทุกเคส และจัดใส่รูปแบบ Pattern โดยมีองค์ประกอบดังนี้

ปัญหา : Computer พบปัญหา เครื่องค้างช้า

สาเหตุ : เพื่อมีการเชื่อมต่อ OneDrive , Ms Teams ทำให้กิน Ram ของเครื่อง

วิธีการแก้ไข : ทำการ Sync ข้อมูลให้เรียบร้อย แล้วดำเนินการปิดการเชื่อมต่อของระบบ

โดย Operation Teams ทุกท่านยินยอมปฏิบัติตามโดยมีมติเหตุชอบภายในร่วมกัน เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลพัฒนาต่อยอด และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

Operation Service Improvement



1.2 ตัวอย่าง Review job by Daliy

รูปแบบการใส่ Pattern
หัวข้อ
วิธีแก้ไข
วิธีปฏิบัติงาน
ลำดับความสำคัญ
ความเร่งด่วน
หมวดหมู่ (Category)

ตัวกรอง: คัดเลือก - ตัวกรอง โหมดและที่เปิดอยู่ของตัว ✓ ✕							Explore your plan	ค้นหา	+	📅	🔔	👤
เลือกทั้งหมด จัดเรียงตาม: วันที่สร้าง ▼							1 - 30 จาก 1,281					
	Support Location	หัวข้อ	เบอร์ติดต่อ	สถานะ	มอบหมายไป	ผู้รับเข้าขอ						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 2 Zone A งานผู้ช่วยนอก > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ติด #INC-12412	6167	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Thanaphon Thaug...	Arinya Haruthai						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 4 หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	Set up และติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับ 400 เครื่อง #SR-12411	8888	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Pawarut Bootchan	jinna ketsara						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 4 หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	Set up และติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับ 400 เครื่อง #SR-12410	8888	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Pawarut Bootchan	jinna ketsara						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 4 หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	Set up และติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับ 400 เครื่อง #SR-12409	8888	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Pawarut Bootchan	jinna ketsara						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 3 คลินิกอายุรกรรมโรคเมธิว (ชั้น 3 Zone B) > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	เมาส์ใช้งานไม่ได้ #INC-12408	6165	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Anuchit Buapan	Srisuda Chiracha						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 3 ฝ่ายบริหารพัสดุ > อาคารสำนักงานรพ.วิชัยดิษฐ์ 2 Zone B / C	Windows ต้องการ Add Printer (พนักงานใหม่) #SR-12407	8776	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Natthawut Suksom	Sutinun Lueansir						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 3 งานผู้ช่วยนอก > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	ขอ report #SR-12406	6246	เปิด	ไม่มี/ Ulailak Nadee	Nuengruthai Ya...						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 1 หน่วยงานเวชระเบียน > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	HN 650447307 (คุณประจักษ์ ดิงต) ไม่สามารถเปิด VN ได้ #INC-12405	6241	เปิด	ไม่มี/ Kanokwan Puangs...	Wantanee Chidp						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 4 สำนักงานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ > อาคารสำนักงาน...	Request for Pomthida Wutcharat : Service Request #SR-12404	8449	เปิด	ไม่มี/ On-A-Nong Srisu...	Pomthida Wut...						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 4 สำนักงานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ > อาคารสำนักงาน...	log in ไม่ติดไม่ได้อีก #INC-12403	972243634	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Chutipan Wonba...	Nichamon Parin...						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 81 คลินิกทันตกรรม > ศูนย์การแพทย์แห่งโรงพยาบาล	Set up คอมพิวเตอร์ที่แผนกทันตกรรม ชั้น 2 อีก 100 เครื่อง #SR-12402	8888	แก้ไข...	ไม่มี/ Chakrit Pongprayot	IT Service Reque						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 2 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ > อาคารสำนักงานรพ.วิชัยดิษฐ์ 2 Zone A / D	Request for Fresh Service : Service Request #SR-12401	625926947	เปิด	ไม่มี/ On-A-Nong Srisu...	Fresh Service						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 3 ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด > อาคารสำนักงานรพ.วิชัยดิษฐ์ 2 Zone ...	Request for ปฐกภาพ เจริญผล : Service Request #SR-12400	8828	แก้ไข...	ไม่มี/ Jiranuwut Kunnat...	ปฐกภาพ เจริญผล						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 2 ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ > อาคารสำนักงานรพ.วิชัยดิษฐ์ 2 Zone A / D	Request for Fresh Service : Service Request #SR-12399	625926947	เปิด	ไม่มี/ jinna ketsara	Fresh Service						
<input type="checkbox"/>	ชั้น 2 เวชระเบียน > อาคารหอพัก	ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ Audit EMA ได้ #INC-12398	6753	ปิดแล้ว	ไม่มี/ Anuchit Buapan	Jutamas Plaikaer						
<input type="checkbox"/>	โถงลิ้งโปรเซส	Request for Fresh Service : Service Request #SR-12397	625925947	รอพิจารณา...	ไม่มี/ Wasin Suratanach...	Fresh Service						

ตัวกรอง

🔍 ค้นหา

เลือก

ผู้เกี่ยวข้อง

ค้นหาชื่อหรืออีเมล

ประเภท

เลือก

กลุ่ม

เลือก

ผู้สร้าง

เลือกช่วงเวลา

เลือกช่วง

01 ต.ค., 2022 - 30 ต.ค., 2022

ดำเนินการตามเงื่อนไข

☐ แก้ไขตามแบบ
 ☐ ตรวจสอบตามเงื่อนไข
 ☐ พิจารณา
 ☐ รอ ส่วนที่เกี่ยวข้องไป

การตอบกลับต่อเรื่อง

☐ แก้ไขตามแบบ
 ☐ ตรวจสอบตามเงื่อนไข

สถานะ

เลือก

ดำเนินการตามลำดับ

☐ สำ

ใช้ตัวกรอง

Operation Service Improvement



1.4. สร้างองค์ความรู้ (Knowledge) สำหรับ Operation Support ทีม ให้เกิดความชำนาญการในการเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา และการบริการ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีการสร้างไฟล์กลางเพื่อให้ทีม สามารถเข้ามาเรียนรู้ หรือแชร์ข้อมูลการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อาทิ ทั้งเรื่องใหม่ และเรื่องเก่า สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเพิ่ม จัดเก็บเป็นคลังความรู้ให้ทีมสามารถนำไปใช้แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและตอบโจทย์

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 >> ขวานัดก็เลือกทั้งวันอื่น แล้วกดถูกสิทธิ์ >> แล้วก็เลือกสิทธิ์เดิม กลับไปฝั่งขวา >> มีแจ้งเตือนขึ้นแล้วกดUpdate
2	HIS พบปัญหา หน้าจองทะเบียนผู้ป่วยนอก สิทธิ์ไม่ได้ออ	HIS	User ID	Permission	Error : Right Is Expire	แนะนำเจ้าหน้าที่ Key Helpdesk เพื่อขอเปิดสิทธิ์ By ที่ผ่าน 8/6/2022	
3	HIS ต้องการ เห็นทุก Ward ในหน้า HN IPD Ward	HIS	Computer Location	Setup/Reconfig	ไม่สามารถดูข้อมูลทุก Ward ได้	ตั้งค่า Computer Location เลือก all ward สามารถใช้งานได้เรียบร้อยแล้ว	>>เข้า HIS ด้วย WTC >>Setup >>Computer Location >>กดลูกศรลง(ตรงแถบสีน้ำเงิน) เลือก 9.He >>หัวข้อ Here Ward & Facility ข้อมูลฝั่ง หมด >>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.cccthal.local ไปได้ >>C:\Windows\System32\drivers\etc >>เปิดไฟล์ hosts >>ลบข้อความ บรรทัดของสุดท้าย #172.19 datazone.cccthal.local >>Save แล้วลองใช้งานอีกครั้ง
5	HIS พบปัญหา แสดงราคาค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้อง	HIS			แสดงราคาผิด	>หากคนไข้รออยู่ให้แจ้งงานไปในกลุ่มไลน์ >หากคนไข้ไม่ได้อยู่ ให้ User Helpdesk มา	
	HIS ต้องการ เห็น Location หน้า Get Usage Method	HIS			ต้องการเห็น Location	เพิ่ม Location หน้า Get Usage Method เรียบร้อย	>เข้าสิทธิ์ Admin >Setup > Computer Location
	HIS ต้องการ เห็น Methos หน้า OR Post Treatment	HIS	Usage Code	Setup/Reconfig	ต้องการเพิ่ม Methos	เพิ่ม Methos หน้า OR Post Treatment เรียบร้อย	>เข้าสิทธิ์ 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 Laptop