


## คำนำ

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรที่เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวก ในการดำเนินงาน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัด ต้นทุนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ของหน่วยงานที่เชื่อมต่อในระบบอินเทอร์เน็ต เช่น การรับส่งจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ การมีเว็บไซต์ สำหรับเป็นช่องทางในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ต่างๆ เป็นต้น แม้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์ และสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แต่ในขณะเดียวกัน ก็มีความเสี่ยงสูง และอาจก่อให้เกิดภัยอันตรายหรือสร้างความเสียหายต่อการปฏิบัติราชการได้เช่นกัน เพราะการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อติดต่อเชื่อมโยงข้อมูล ไปยังหน่วยงานต่างๆ ทำให้มีโอกาส ถูกบุกรุกได้มากขึ้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ ได้หลายรูปแบบ เช่น โปรแกรมประสงค์ร้าย หรือการบุกรุกโจมตีผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อก่อกวนให้ระบบใช้การไม่ได้ รวมถึง การขโมย ข้อมูลหรือความลับทางราชการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นการสร้างความเสียหายด้านระบบสารสนเทศเป็นอย่างมาก และทำให้สูญเสียชื่อเสียงหรือภาพพจน์ ของหน่วยงาน ดังนั้นผู้ให้บริการและผู้ดูแลระบบงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร จึงมีความจำเป็นต้องตระหนักถึงการให้การดูแล บำรุงรักษา และการควบคุม รักษาความมั่นคง ปลอดภัยด้านสารสนเทศ เป็นอย่างยิ่ง

ดังนั้น โรงพยาบาลยางชุมน้อย จึงจัดทำแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ด้านสารสนเทศ ของ องค์กร เพื่อให้การดำเนินงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความมั่นคง ปลอดภัยและ เชื่อถือได้ เป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง



(นายชำนาญ สมมิตร)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางชุมน้อย





## ประกาศโรงพยาบาล

### เรื่อง มินโยบายและแผนการปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลยางชุมน้อย โรงพยาบาลยางชุมน้อย

เพื่อให้การบริหารจัดการระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบในการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลระดับกรม (Department Chief Information Officer) อย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงปลอดภัย มีความเชื่อถือได้และให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่ไม่ถูกต้องและการคุกคามจากภัยต่างๆซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรรมสนับสนุนบริการสุขภาพและหน่วยงานในสังกัด รวมทั้งประชาชนผู้ใช้บริการ ประกอบกับกรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ จึงประกาศนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตามประกาศคณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เรื่อง แนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ได้กำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องจัดให้มีข้อปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ดังต่อไปนี้

๑. “สบส.” หมายความว่า กรรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข
๒. “ผู้บริหารระดับสูงสุด” (Chief Executive Officer : CEO) หมายความว่าอธิบดีสบส.
๓. “ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับกรม” (Department Chief Information Officer: DCIO)

หมายความว่ารองอธิบดีหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสบส.

๔. “คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ สบส.

๕. “นโยบาย” หมายความว่า นโยบายในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ที่เป็นไป ตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๕.๑ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๕.๒ พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๓ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒

๕.๔ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๕.๕ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๕.๖ กฎหมายอื่นๆ ทั้งในและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

๖. “แนวปฏิบัติ” หมายความว่า ขั้นตอน วิธีการหรือข้อกำหนดให้ผู้ใช้งาน (User) และผู้ดูแลระบบ (Administrator) รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สบส. ได้ถือปฏิบัติตามนโยบาย ข้อ ๓ (๕)

๗. “ผู้ดูแลระบบ” (System Administrator) หมายความว่า บุคลากร สบส. ผู้ซึ่งได้รับมอบหมายจากเจ้าของระบบ (System Owner) หรือจากผู้อำนวยการกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีหน้าที่รับผิดชอบในการ กำหนด

สิทธิ ตรวจสอบสิทธิ ทบทวนสิทธิ และการบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สบส

๘. “เจ้าของระบบ” (System Owner) หมายความว่า สำนัก/กอง/กลุ่ม/กลุ่มงาน/ศูนย์ ที่ เป็นผู้รับผิดชอบ ในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ หรือ ระบบสารสนเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนภารกิจ การปฏิบัติงานของ หน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ ต่อ สบส. ในภาพรวม หรือตามที่อธิบดีให้ดำเนินงาน หรือมี หน้าที่อนุมัติสิทธิในการเข้าถึง ระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศให้กับผู้ใช้งาน (User)

๙. “ผู้ใช้งาน” (User) หมายความว่า บุคลากร สบส.ทุกระดับ ซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงาน ราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว พนักงานจ้างเหมาและบุคคลภายนอก ที่ได้รับอนุญาตให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบ เครือข่ายและโปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชันของ และ/หรือเกี่ยวข้องกับการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ สบส.

๑๐. “สิทธิของผู้ใช้งาน” หมายความว่าสิทธิทั่วไป สิทธิจำเพาะ สิทธิพิเศษ และสิทธิอื่นใด ที่ เกี่ยวข้องกับ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สบส.

๑๑. “สินทรัพย์” (asset) หมายความว่า ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบ คอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศ หรือสิ่งอื่นใดก็ตามที่มีคุณค่าสำหรับงานด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ของสบส. ประกอบด้วย

๑๑.๑ ฮาร์ดแวร์(Hardware) หมายความว่า อุปกรณ์คุณลักษณะใกล้เคียงอย่างไร อย่างหนึ่งใน

ต่อไปนี้เป็น

- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ทั้งแบบเครื่องแม่ข่ายปกติ (Rack Server)และ เครื่องแม่ข่ายแบบ ชูต (Blade Server)

- เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) อันได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Laptop) อุปกรณ์สื่อสารแบบพกพา (Tablet/Smart phone) รวมถึงอุปกรณ์สนับสนุน เครื่องพิมพ์(printer/Scanner) และอุปกรณ์สำรองข้อมูลของกรม สบส

- อุปกรณ์โครงข่าย (Network) หรือ อุปกรณ์รักษาความมั่นคงปลอดภัย (Firewall) หรืออุปกรณ์สำหรับ เชื่อมต่อระบบสื่อสาร (Router, Switch, Access Point) หรืออุปกรณ์จัดเก็บ บันทึกการใช้งาน (Log File)

๑๑.๒ โปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชัน (Program or Application) หมายความว่าระบบ คุณลักษณะใกล้เคียงอย่างไรอย่างหนึ่งในต่อไปนี้เป็น ระบบ, System Software, Database Software, Software Tool และ Application Software ที่ใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ในหัวข้อ Hardware

๑๑.๓ เครือข่าย (Network and Communication) หมายความว่า ระบบเทคโนโลยี ด้านการสื่อสาร โทรคมนาคม ของ สบส

๑๑.๔ “ระบบสารสนเทศ” หมายความว่า ระบบงานคอมพิวเตอร์ เช่น เว็บไซต์ (Website) เว็บพอร์ทัล (Portal Web) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น หรืออุปกรณ์ เทคโนโลยี สารสนเทศที่ได้รับการพัฒนา หรือติดตั้ง หรือการนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของ สบส.

๑๑.๕ “ข้อมูลสารสนเทศ” หมายความว่า ข้อมูล (Data) หรือ สารสนเทศ (Information) ที่อยู่ในรูป ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แฟ้มข้อมูล (Files) ฐานข้อมูล (Database) หรือเอกสารที่มีการแปลงให้ อยู่ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เป็นต้น ของ สบส.

๑๒. “พื้นที่ปฏิบัติงานทั่วไป” (General Working Area) หมายความว่า พื้นที่สำหรับการ ปฏิบัติงานภายใน สบส. ซึ่งได้มีการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายเสมือน เครื่อง คอมพิวเตอร์พกพา อุปกรณ์ต่อพ่วงและเครือข่ายแบบมีสาย (LAN) และไร้สาย (Wireless).

๑๓. “ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ” หมายความว่า พื้นที่ที่มีความสำคัญที่กั้นแยกเฉพาะ เพื่อติดตั้ง อุปกรณ์ในการประมวลผลข้อมูล (Process Devices) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบจัดเก็บข้อมูล ระบบรักษา ความมั่นคงปลอดภัย ระบบไฟฟ้า ระบบปรับอากาศและระบบป้องกันอัคคีภัย ซึ่งทำงานตลอด ๒๔ ชั่วโมงต่อวัน เพื่อให้บริการระบบคอมพิวเตอร์ระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศแก่ผู้ใช้งาน ประกอบด้วย

๑๓.๑ “ศูนย์กลางข้อมูล”(DC : Data Center) หมายความว่าศูนย์กลางข้อมูลและสารสนเทศ ของ สบส.ตั้งอยู่ที่ชั้น ๒ อาคาร สบส

๑๓.๒ “ศูนย์สำรองข้อมูล”(DR Site: DisasterRecovery Site) หมายความว่าศูนย์กลาง สำรองข้อมูลและสารสนเทศ ของ สบส. ตั้งอยู่ที่ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคกลาง

๑๓.๓. “ศูนย์บริการธุรกิจสุขภาพ”(OSS” One Stop Service ) หมายความว่า หน่วยให้บริการข้อมูลด้านระบบบริการสุขภาพแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๒ ตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ อาคาร สบส

๑๓.๔ “ห้องเซิร์ฟเวอร์” (Server Room) หมายความว่า ศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศของ สบส. ตั้งอยู่ที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ หรือ ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐาน ของ สบส. จำนวน ๑๒ แห่ง

๑๔. “เครือข่าย”(Network System) หมายความว่า ระบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกับอุปกรณ์ใน หัวข้อ Hardware, Software และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ สบส. ทั้งแบบใช้สายและไร้สาย

๑๕. “ระบบงาน” หมายความว่า ระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานของ สบส. (๑๕.๑) งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ

(๑๕.๒) งานสนับสนุนการบริหารจัดการและกำกับมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

(๑๕.๓) งานวิศวกรรมการแพทย์และเครื่องมือแพทย์

(๑๕.๔) งานแบบมาตรฐานอาคารด้านระบบบริการสุขภาพ

(๑๕.๕) งานการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

(๑๕.๕.๑) งานสุขศึกษา

(๑๕.๕.๒) งานสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน

๑๖. “การเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานสารสนเทศ” หมายความว่า การอนุญาต การกำหนดสิทธิ์ หรือการมอบอำนาจให้ผู้ใช้งาน เข้าถึงหรือใช้งานเครือข่ายหรือระบบสารสนเทศทั้งทางอิเล็กทรอนิกส์และทางกายภาพ รวมทั้งการอนุญาตเช่นว่านั้นสำหรับบุคคลภายนอก ตลอดจนอาจกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการเข้าถึงโดยมิชอบเอาไว้ด้วย

๑๗. “ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ” (Information Security) หมายความว่า การธำรงไว้ซึ่งความลับ (Confidentiality) ความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) และสภาพพร้อมใช้งาน (Availability) ของสารสนเทศ รวมทั้ง คุณสมบัติอื่น ได้แก่ ความถูกต้องแท้จริง (Authenticity) ความรับผิดชอบ (Accountability) การห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (non-repudiation) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

๑๘. “เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย”(Information Security Event) หมายความว่ากรณีที่ ระบุการเกิดเหตุการณ์สภาพของบริการหรือเครือข่ายที่แสดงให้เห็นความเป็นไปได้ที่จะเกิดการฝ่าฝืนนโยบายด้านความ มั่นคงปลอดภัยหรือมาตรการป้องกันที่ล้มเหลว หรือเหตุการณ์อันไม่อาจรู้ได้ว่าเกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัย

๑๙. “สถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่อาจคาดคิด”(Information Security Incident) หมายความว่าสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่อาจคาดคิด(Unwanted or Unexpected) ซึ่งอาจทำให้ระบบขององค์กรถูกบุกรุกหรือโจมตี และความมั่นคงปลอดภัยถูกคุกคาม

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๙



(นายชำนาญ สมมิตร)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลยางชุมน้อย



แผนปฏิบัติการเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนา

แผนปฏิบัติการเพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนา							
แผนงาน	ผลผลิต	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา(พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐)				
			๒๕๖๖	๒๕๖๗	๒๕๖๘	๒๕๖๙	๒๕๗๐
ยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ							
มีแผนพัฒนาเว็บไซต์	เว็บไซต์ - ประชาสัมพันธ์ - ข่าวสาร - กิจกรรมต่างๆ	งานประกัน เจ้าหน้าที่ เทคโนโลยี สารสนเทศ	✓	✓	✓		
มีแผนทำระบบฮิมโปรมีการพัฒนา	HimproOnline - การฉีดวัคซีน - ระบบวัคซีน				✓	✓	✓
มีแผนทำระบบอินเทอร์เน็ตยืนยันตัวตนก่อนเข้าอย่างต่อเนื่อง	Safelog - ยืนยันตัวตนก่อนใช้ อินเทอร์เน็ต - ระบบป้องกันการใช้ งานอินเทอร์เน็ต				✓	✓	✓
มีแผนทำระบบส่งต่อส่วนกลาง	SmartRefer - ระบบส่งต่อได้ง่าย สะดวก - เชื่อมต่อกับ ส่วนกลาง				✓	✓	✓
มีแผนการเคลมหรือเบิกจ่ายต่างๆได้อย่างสะดวกสบายมากขึ้น	HRM - เคลมข้อมูลต่างๆได้ ง่าย				✓	✓	✓

## การปฏิบัติงาน กระบวนการ การบริการ ICT Service Center โรงพยาบาลยางชุมน้อย

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้จัดมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนา ให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และยกระดับการให้บริการของงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการ ให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

### คำจำกัดความ

มาตรฐาน หมายถึง สิ่ง que เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒) มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการพิจารณากำหนด มาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

IT Help Desk หมายถึง ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลยางชุมน้อย

**ผู้ประสานงานด้านเทคนิค** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านการให้ความช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

**เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไข

ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์

**SLA (Service Level Agreement)** หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่าง ผู้

ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา

แต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

**ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง** หมายถึง แบบบันทึกการรับแจ้งขอความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้าน

ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย

**หน้าที่ความรับผิดชอบ**

ผู้อำนวยการงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ทำหน้าที่อนุมัติ แผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมาย กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

คณะกรรมการบริการและจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

จัดทำแผนการดำเนินงานและแนวทางการบริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการความรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

บริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารให้สามารถดำเนินการตามแผนและแนวทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสาน ติดตามการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ผู้บริหาร

ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถนำความรู้ ไปใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงาน

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้รับบริการ

- แจ้งปัญหา/ ขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๒
- รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

**ผู้ประสานงานด้านเทคนิค**

๑. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้ง ลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

๒. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง

๓. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา

๓.๑ ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา ให้ผู้รับบริการทราบทันที

๓.๒ ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้อง

ดำเนินการ ดังนี้

- ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ

• ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบ หรือวิธีการแก้ไขปัญหา ทำการแจ้งวิธีการ แก้ไขปัญหา ให้ผู้รับบริการทราบ

๔. ทำการบันทึกในแบบบันทึกข้อมูลและปิดงาน

### ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง ผู้รับบริการ

๑. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๑๑๒
๒. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
๓. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ให้ลงชื่อผู้ขอรับบริการ

### ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

๑. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้ง ลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

๒. ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมทั้งบันทึกลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

๓. ทำการบันทึกลงฐานข้อมูลและปิดงานลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง เมื่อเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ

### เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

๑. รับมอบหมายงานจากผู้ประสานงานด้านเทคนิค และทำการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาวิธีการแก้ไข

๒. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

๒.๑ กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

๒.๒ กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้

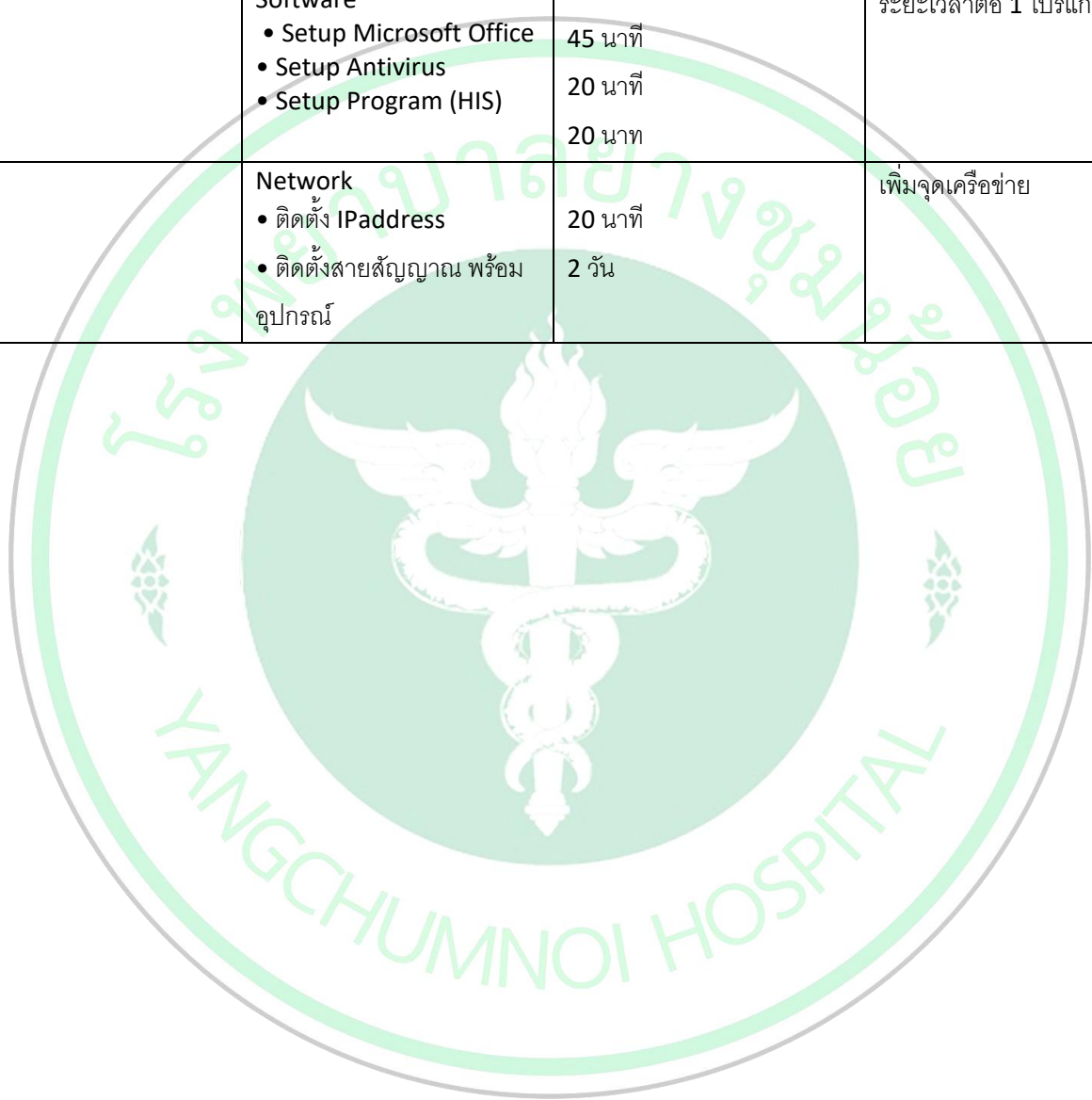
- ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ ๒
- ทำการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา
- ดำเนินการแก้ไขปัญหา และทำการบันทึกการดำเนินการลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

เสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

๓. ให้ผู้รับบริการลงชื่อ พร้อมทั้งนำใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง ส่งคืนผู้ประสานงานด้านเทคนิค เพื่อทำการบันทึกลงฐานข้อมูลและปิดงาน

มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ตอบปัญหาด้านอุปสรรคสนเทศ	๖ นาที	
๒	<b>Hardware</b> • Format + ติดตั้ง ระบบปฏิบัติการ • ติดตั้ง Driver - Printer, Accessories	1 ชั่วโมง 20 นาที 20 นาที	ถ้ามี Drive พร้อมติดตั้ง
๓	<b>Software</b> • Setup Microsoft Office • Setup Antivirus • Setup Program (HIS)	45 นาที 20 นาที 20 นาที	ระยะเวลาต่อ 1 โปรแกรม
๔	<b>Network</b> • ติดตั้ง IPaddress • ติดตั้งสายสัญญาณ พร้อม อุปกรณ์	20 นาที 2 วัน	เพิ่มจุดเครือข่าย





### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลราชบุรี (ฝ่ายบริหารทั่วไป) อำเภอราชบุรี จังหวัดราชบุรี โทร. ๐๘๕-๒๑๕๒๒๑-๓  
ที่ ศก ๐๐๗๒.๒๐๗/พิเศษ วันที่ ตุลาคม ๒๕๖๓  
เรื่อง ส่งสำเนาคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลราชบุรี

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชบุรี

ด้วยโรงพยาบาลราชบุรี ได้ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลราชบุรี  
ให้ถึงปัจจุบัน เนื่องจากมีคณะกรรมการบ้านที่เกษียณอายุราชการไปแล้ว เพื่อให้การบริหารโรงพยาบาลราชบุรี  
น้อย เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามกฎระเบียบ และแผนกฯ

ในการนี้ โรงพยาบาลราชบุรีจึงขอส่งสำเนาคำสั่งที่ /๒๕๖๓ ลงวันที่ กรกฎาคม  
๒๕๖๓ เพื่อให้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลราชบุรีทราบ รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(นายชำนาญ ธรรมิธร)  
นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชบุรี

