



ประกาศโรงพยาบาลคลองท่อม เรื่อง นโยบายหลักด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระบบสารสนเทศ

ด้วย งานคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลคลองท่อม มีหน้าที่ในการกำกับดูแลการใช้งานในระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบสารสนเทศ พบว่าบางส่วนมีการใช้งานผิดประเภท ทำให้อาจเกิดความเสียหายในหน่วยงาน ดังนั้นเพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน จึงได้กำหนดนโยบายหลักเพื่อประกอบการควบคุม ดังนี้

๑. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระบบ HosXP

- ๑.๑ ห้ามบุคคลภายนอกหรือผู้ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องเข้าใช้งานในระบบ HosXP
- ๑.๒ ห้ามไม่ให้ดูประวัติของผู้ป่วย นอกจากเป็นประวัติผู้ป่วยที่อยู่ในความรับผิดชอบและกำลังทำการรักษาอยู่เท่านั้น ยกเว้น กรณีต้องติดตามประวัติผู้ป่วยเพื่อการดูแลต่อเนื่อง หรืออื่นๆ เพื่อเกิดประโยชน์แก่การรักษาพยาบาลผู้ป่วย
 - ๑.๓ ตั้งรหัสผ่านในการเข้าใช้งานระบบ HosXP ให้คาดเดาได้ยาก ปกปิดรหัสผ่านเป็นความลับส่วนตัว ไม่อนุญาตให้ผู้อื่นนำรหัสผ่านของตนเองไปใช้ เปลี่ยนรหัสผ่านเมื่อถึงกำหนดเวลาที่บังคับ เช่น ทุกๆ ๖ เดือน
 - ๑.๔ ห้ามนำอุปกรณ์ต่อพ่วงทุกชนิด มาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ HosXP นอกจากได้รับการอนุญาตจากงานคอมพิวเตอร์
 - ๑.๕ ห้ามเคลื่อนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือปรับเปลี่ยนหมายเลขไอพี (IP Address) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ HosXP
 - ๑.๖ ห้ามมิให้เปิดเผยประวัติผู้ป่วยกับผู้อื่น ในกรณีไม่มีหนังสือหรือลายลักษณ์อักษรมาแสดง
 - ๑.๗ มีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ เช่น ประวัติผู้ป่วย ให้เข้าถึงได้เฉพาะที่ตนเองได้รับอนุญาตตามหน้าที่ที่ปฏิบัติและความเหมาะสมเท่านั้น
 - ๑.๘ ห้ามแก้ไข/ตัดแปลง ประวัติผู้ป่วยจากความเป็นจริง นอกจากมีลายลักษณ์อักษร ยินยอมหรืออยู่ในความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
 - ๑.๙ ห้ามใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลผู้ป่วย ในการติดต่อกับอินเทอร์เน็ตทุกกรณี ยกเว้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีภารกิจเฉพาะที่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการ
 - ๑.๑๐ กำหนดให้ระบบ HosXP มีการตัดและหมดระยะเวลาการใช้งาน รวมทั้งปิดการใช้งานหลังจากที่ไม่มีการใช้งานในช่วงระยะเวลา ๑๕ นาที

๑.๑๑ ตำแหน่งที่ตั้งจอภาพและเครื่องพิมพ์ ให้อยู่ในตำแหน่งที่ผู้ป่วยหรือญาติไม่สามารถมองเห็นหรือเข้าถึงได้

๒. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเครือข่ายไร้สาย

๒.๑ ห้ามนำอุปกรณ์ wireless มาติดตั้ง หรือเปิดใช้งานเองภายในโรงพยาบาล โดยไม่ได้รับอนุญาต

๒.๒ ห้ามให้ User และ Password แก่ผู้อื่น ต้องรักษาเป็นความลับ

๒.๓ ห้ามเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ Wireless Lan โดยไม่ได้รับอนุญาต

๓. นโยบายการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

๓.๑ ขอให้สมาชิกกลุ่มไลน์ต่างๆ ห้ามมิให้แสดงข้อความ รูปภาพที่ไม่เหมาะสม ส่อไปในทางลามก อนาจาร การปลุกเร้าให้เกิดการแตกแยก การทำลายสถาบันต่างๆ หรือเอกสารที่สามารถระบุตัวตนผู้ป่วย แสดงถึงการเปิดเผยความลับของผู้ป่วย

๓.๒ ขอให้สมาชิกกลุ่มไลน์ต่างๆ ห้ามมิให้แสดงรูปภาพ ชื่อ ที่อยู่ ที่จะนำไปสู่การระบุตัวตนผู้ป่วยอย่างชัดเจน หากกระทำเพื่อประโยชน์ทางการรักษาพยาบาล ควรปกปิดใบหน้าและควรขออนุญาตผู้ป่วยก่อน เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นต้องลบภาพนั้นทันที

๓.๓ ห้ามใช้โปรแกรม Line ในการสื่อสารการรักษาพยาบาล ยกเว้น เพื่อประโยชน์ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย เมื่อดำเนินการเสร็จ ต้องลบข้อความหรือรูปภาพนั้นทันที ทั้งผู้ส่งและผู้รับ

๔. นโยบายการใช้อินเทอร์เน็ต

๔.๑ ห้ามเว็บไซต์ ลามก อนาจาร สิ่งผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม จริยธรรม การวิพากษ์วิจารณ์ชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

๔.๒ ห้ามเข้าเว็บไซต์ เล่นเกมส์ ดูภาพยนตร์ ฟังเพลง ในขณะที่ปฏิบัติงาน หรือกำลังให้บริการผู้ป่วย

๔.๓ ห้ามดาวน์โหลดหรือส่ง กระจาย แจกจ่าย ข้อมูลลามก อนาจาร ข้อมูลส่วนบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญา

๔.๔ ห้ามกระทำการใด ๆ ซึ่งขัดต่อ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐

๕. นโยบายการป้องกันโปรแกรมไม่พึงประสงค์

๕.๑ ห้ามนำโปรแกรมใดๆ มาติดตั้งภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ หากต้องการติดตั้งเนื่องจากมีผลกับการปฏิบัติราชการต้องติดต่อกานคอมพิวเตอร์

๖. นโยบายการป้องกันไวรัส บนเครื่องคอมพิวเตอร์

- ๖.๑ ห้ามใช้ USB Port กับเครื่องในระบบเครือข่าย HosXP
- ๖.๒ ห้ามดาวน์โหลด หรือ ติดตั้ง โปรแกรมใดๆ โดยไม่ได้รับอนุญาต
- ๖.๓ ในการรับส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องมีการตรวจสอบไวรัส โดยโปรแกรมป้องกันไวรัสก่อนการรับและส่งข้อมูลทุกครั้ง

๗. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

๗.๑ ห้ามจด หรือบันทึก User และ Password ไว้ในที่ง่ายต่อการสังเกต เช่น ที่โต๊ะทำงาน บนหน้าจอ (Clear Desk , Clear Screen Policy) แป้นพิมพ์ หรือ ไวท์บอร์ด ควรเก็บเป็นความลับ หรือจดไว้ในสมุดที่เก็บในลิ้นชักส่วนตัว

๗.๒ กรณีที่จำเป็นต้องบอกรหัสผ่านแก่ผู้อื่น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อประโยชน์ในการรักษาพยาบาล หลังจากทำงานเสร็จแล้ว ให้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านทันที

๗.๓ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องต้องทำการตั้งเวลาพักหน้าจอ (Screen Saver) โดยตั้งเวลาอย่างน้อย ๑๕ นาที

๗.๔ ผู้ใช้งานต้องสำรองข้อมูล (Backup) ที่สำคัญทุกวัน จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ไปไว้บนสื่อบันทึกอื่นๆ เช่น Flash Drive หรือ External Hard Disk เป็นต้น

๗.๕ เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องต้องทำการเปลี่ยนทดแทน หรือต้องจำหน่ายด้วยกระบวนการทางพัสดุ ให้ดำเนินการทำลายข้อมูลที่อยู่ในฮาร์ดดิสก์ ด้วยวิธีการเปลี่ยนโครงสร้างทางกายภาพ (Fdisk) ของฮาร์ดดิสก์ก่อนส่งไปงานพัสดุ

๘. นโยบายการป้องกันทรัพย์สินทางคอมพิวเตอร์

๘.๑ ห้ามเคลื่อนย้ายคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากงานคอมพิวเตอร์

๘.๒ ห้ามนำวัสดุ หรือ ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ออกนอกโรงพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากงานคอมพิวเตอร์ หรือกระบวนการทางพัสดุ

๘.๓ ห้ามมิให้บุคคลภายนอกใช้วัสดุและครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ นอกเหนือจากที่ได้จัดสถานที่ไว้บริการ เช่น ห้องสมุด

นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ จัดเป็นมาตรการด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลคลองท่อมจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๔

anot amy

(นายนิเวศน์ อังสุมาลี)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลคลองท่อม



มาตรฐานด้านการสนับสนุนการให้บริการ
เรื่องกำหนดข้อตกลงระดับบริการ : ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
(Service Level Agreement : SLA)

งานคอมพิวเตอร์
โรงพยาบาลคลองท่อม



โรงพยาบาลคลองท่อม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ : WI-001-01	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	วันที่ : 4 มกราคม 2564
หน่วยงาน : งานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA)

ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โดยงานคอมพิวเตอร์ เป็นผู้รับผิดชอบ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

2. ขอบเขต

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทำรายการและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

1. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ หากไม่ปฏิบัติตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไขผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้ ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงาน ในใบบันทึกงานประจำวัน เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
4. หากไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามใบบันทึกงานให้เสร็จสิ้นตามข้อตกลง ทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ เช่น ใบส่งซ่อม

4. นิยามศัพท์

IT Help Desk หมายถึง ศูนย์กลางในการติดต่อ ในการรับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์ โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ หรือ line group และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน กับ บริษัท หรือ ผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระดับบริการระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่รับผิดชอบทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่กระบวนการที่กำหนดไว้ไม่ถือเป็นข้อผูกพันอาจเปลี่ยนแปลงได้

ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ ผู้ประสานงานด้านความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมายกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

5.2 เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- รับเรื่องราวปัญหาด้านเทคนิค ให้ความช่วยเหลือและบำรุงรักษา รวมทั้งแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โรงพยาบาล ตามคำร้องขอ หรือตามที่ได้รับมอบหมายสั่งการ

- ประสาน ติดตาม รวบรวมข้อมูลการให้บริการที่เกี่ยวกับ IT Help Desk พร้อมทั้งจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นองค์ความรู้ต่อไป (KM ของงานคอมพิวเตอร์)

- ประสานงานกับ เจ้าหน้าที่บริษัท/นักวิชาการคอมพิวเตอร์ หรือผู้เชี่ยวชาญเพื่อตอบคำถามในกรณีที่คำตอบ ไม่มีข้อมูล หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆ

- จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือน และเสนอผู้บังคับบัญชา

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 2409
2. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางกลุ่มไลน์ line group ชื่อ HelpKesk IT Metta

6.2 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา

1. ให้คำตอบ หรือวิธีการแก้ไขปัญหาทาง โทรศัพท์ หรือ กลุ่มไลน์
2. กรณีไม่สามารถสื่อสารได้ ผู้ปฏิบัติงาน มีแนวทางเลือก 2 ทาง คือ
 - ทำการรีโมทไปแก้ปัญหาโดยใช้โปรแกรม TeamViewer
 - ทำการลงไปวิเคราะห์ปัญหาที่หน้างาน โดยเน้น ถ้าหน้างานบริการให้เป็นกรณีเร่งด่วน

6.3 ขั้นตอนการเก็บรายละเอียดของงาน

1. เมื่อผู้รับบริการ แจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงาน/ผู้ปฏิบัติงาน ต้องทำการบันทึกคำแจ้ง หรือปัญหาลงในแบบฟอร์ม (FM-COM-008) พร้อมลงบันทึกเวลาที่รับแจ้ง
2. ทำการแยกประเภทของปัญหา (Service Catalog)
3. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง พร้อมบันทึกเวลาที่เริ่มปฏิบัติงาน
4. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา รายละเอียด แนวทางแก้ไข และผลการแก้ไข จนแล้วเสร็จ พร้อมลงบันทึกเวลาที่ปฏิบัติงานเสร็จ
5. ในกรณีการแก้ปัญหาต้องมีอุปกรณ์ ให้ระบุลงในแบบฟอร์ม
6. ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องดำเนินการ ดังนี้

- ประสาน หรือ โทรแจ้ง ปรึกษาปัญหานั้นๆ กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

- ประสาน หรือ โทรแจ้ง ปรึกษาปัญหานั้นๆ กับเจ้าหน้าที่บริษัท ให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

- ทำการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา หรือ แหล่งอ้างอิง จากอินเทอร์เน็ต

- ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ

- การบันทึกคำตอบและปิดงาน พร้อมลงบันทึกเวลาที่ปฏิบัติงานเสร็จ

7. มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (IT Help Desk)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	6	นาที	
2	Remote Desktop แก้ปัญหา	3	นาที	
3	ด้าน คอมพิวเตอร์			
	Format + ติดตั้งระบบปฏิบัติการ	1	ช.ม.	
	Driver	20	นาที	ถ้ามี Driver / HDD
	Ghost ระบบ	20	นาที	ถ้ามี Ghost file
4	ด้าน Software			
	ติดตั้ง HosXP Setup + ตั้งค่าการเชื่อมต่อฐานข้อมูล	15	นาที	FTP จาก Intranet
	ติดตั้ง HosXP Upgrade	10	นาที	FTP จาก Intranet
	ติดตั้ง Utilities Program	25	นาที	
	Ghost ระบบ	20	นาที	ถ้ามี Ghost file
5	ด้าน เครื่องพิมพ์			
	ติดตั้งเครื่องพิมพ์	15	นาที	กรณีมีเครื่องทดแทน
	แจ้งปัญหาให้ช่างภายนอกดำเนินการซ่อม	10	นาที	แจ้งปัญหาผ่าน line
6	ด้าน Network			
	ติดตั้ง IP Address	15	นาที	
	ติดตั้งสายสัญญาณเครือข่าย LAN	1	วัน	กรณีเพิ่มจุดหรือแก้ไข

หมายเหตุ :-

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูขยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

เงื่อนไขการดำเนินงาน

หลังจากได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ แต่หากเจ้าหน้าที่ติดงานอื่น หรือกำลังให้บริการหน่วยงานอื่นอยู่ คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน 30 นาที เป็นอย่างน้อย

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 การรายงานผล

เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

8.2 การติดตามประเมินผล

เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเป็นประจำทุกปี

9. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours) ให้บริการ

ในเวลาราชการ (08.00 น - 16.00 น) จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน

นายช่างเทคนิค จำนวน 1 คน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน

นอกเวลาราชการ

เวลา 08.00 - 16.00 น. ของวันเสาร์, อาทิตย์, วันหยุดนักขัตฤกษ์ จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน

เวลา 16.30 - 20.30 น. จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน

เวลา 16.30 - 00.30 น. จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน

เวลา 00.30 - 08.30 น. จัดเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	<pre> graph TD A([แจ้งปัญหา]) --> B[บันทึกคำแจ้ง] B --> C[วิเคราะห์ปัญหา] C --> D{ตอบคำถาม/} D -- ได้ทันที --> G[รับคำตอบ] D -- ไม่ได้ทันที --> E[แจ้งเวลาโทรกลับ] E --> F[ประสานงานนักวิชาการ] F --> H[ให้คำตอบ/] H --> I[ได้รับคำตอบจาก] I --> G G --> J[บันทึกลงระบบ] J --> K[จบการทำงาน] </pre>	6 นาที	ผู้ประสานงาน/รับแจ้ง ปัญหาจากผู้ขอรับบริการ	ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์
2			ผู้ประสานงาน/วิเคราะห์ ปัญหาที่ได้รับแจ้ง	เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์
3			ผู้ประสานงาน/สามารถ ตอบคำถามได้	เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์
4			ผู้ประสานงาน แจ้งเวลา โทรกลับเพื่อให้คำตอบ	
5			ผู้ประสานงาน ประสาน บริษัท/ผู้เชี่ยวชาญ ให้ คำตอบ	เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญ
6			ผู้ประสานงานได้รับ คำตอบจากผู้เชี่ยวชาญ	เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญ
7			ผู้รับบริการได้รับคำตอบ วิธีการแก้ไขปัญหา จาก ผู้ประสานงาน	เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์
8			ผู้ประสานงานเทคนิค บันทึกงาน	ผู้รับบริการ
9			จบการทำงาน	เจ้าหน้าที่ คอมพิวเตอร์



โรงพยาบาลคลองท่อม

ระดับเอกสาร : (System Procedure) เลขที่ : IM-SP-001-02	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การแก้ปัญหาการใช้งานด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ ขณะใช้งาน	วันที่ : 4 มกราคม 2564
หน่วยงาน : งานคอมพิวเตอร์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุก หน่วยงาน
<p>1. วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานบริการ ด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเอกสารหลักฐานควบคุม เพื่อให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบได้</p> <p>2. ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลคลองท่อม</p> <p>3. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์ , เครื่องพิมพ์ , ซอฟต์แวร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ระบบ เครือข่ายบริการ</p> <p>4. ผู้รับผิดชอบ :</p> <ul style="list-style-type: none">- ผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ แจ้งปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ต่อพ่วง- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ ตรวจสอบรายงาน หากไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องนำเครื่องเข้ามาที่ งานคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบอย่างละเอียด หากงานคอมพิวเตอร์ มีเครื่องสำรอง ให้ใช้เครื่องสำรองแทน หากไม่มีต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบ และเร่งซ่อมให้เสร็จตามมาตรฐานข้อตกลง <p>5. นิยามศัพท์ : ผู้ใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ขอสงฆ์</p> <p>6. ตัวชี้วัด :</p> <ul style="list-style-type: none">- ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ที่ดำเนินการเสร็จภายใน 3 วัน นับจากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85- ปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ เฉพาะที่งานคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อมีปัญหาทางงานคอมพิวเตอร์ จะแก้ไขให้ภายใน 1 วัน จากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 <p>7. วิธีปฏิบัติ :</p> <ul style="list-style-type: none">- ผู้ขอให้บริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์/ทาง Line เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ตรวจสอบและดำเนินการซ่อม ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อตกลง- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ต้องแจ้งหน่วยงานผู้ส่งซ่อม รับเครื่องคืนภายใน 1 หลังจากรับเครื่อง <p>8. เงื่อนไขการยอมรับข้อตกลง :</p> <ul style="list-style-type: none">- เมื่องานคอมพิวเตอร์ ดำเนินการเสร็จ ถือได้ว่าเสร็จสิ้นการดำเนินการ สามารถปิดงานได้	



โรงพยาบาลคลองท่อม

ระดับเอกสาร : (System Procedure) เลขที่ : IM-SP-001-02	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การแก้ปัญหาการใช้งานด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ ขณะใช้งาน	วันที่ : 4 มกราคม 2564
หน่วยงาน : งานคอมพิวเตอร์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุก หน่วยงาน
<p>1. วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานบริการ ด้านฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเอกสารหลักฐานควบคุม เพื่อให้ผู้ใช้บริการตรวจสอบได้</p> <p>2. ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลคลองท่อม</p> <p>3. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์ , เครื่องพิมพ์ , ซอฟต์แวร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ระบบ เครือข่ายบริการ</p> <p>4. ผู้รับผิดชอบ :</p> <ul style="list-style-type: none">- ผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ แจ้งปัญหา เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ต่อพ่วง- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ ตรวจสอบรายงาน หากไม่สามารถแก้ไขได้ ต้องนำเครื่องเข้ามาที่ งานคอมพิวเตอร์ เพื่อตรวจสอบอย่างละเอียด หากงานคอมพิวเตอร์ มีเครื่องสำรอง ให้ใช้เครื่องสำรองแทน หากไม่มีต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบ และเร่งซ่อมให้เสร็จตามมาตรฐานข้อตกลง <p>5. นิยามศัพท์ : ผู้ใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ขอส่งซ่อม</p> <p>6. ตัวชี้วัด :</p> <ul style="list-style-type: none">- ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ที่ดำเนินการเสร็จภายใน 3 วัน นับจากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง- ปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ เฉพาะที่งานคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อมีปัญหาทางานคอมพิวเตอร์ จะแก้ไขให้ภายใน 1 วัน จากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง <p>7. วิธีปฏิบัติ :</p> <ul style="list-style-type: none">- ผู้ขอให้บริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์/ทาง Line เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ตรวจสอบและดำเนินการซ่อม ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อตกลง- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ต้องแจ้งหน่วยงานผู้ส่งซ่อม รับเครื่องคืนภายใน 1 หลังจากรับเครื่อง <p>8. เงื่อนไขการยอมรับข้อตกลง</p> <ul style="list-style-type: none">- เมื่องานคอมพิวเตอร์ ดำเนินการเสร็จ ถือได้ว่าเสร็จสิ้นการดำเนินการ สามารถปิดงานได้	



โรงพยาบาลคลองท่อม

ระดับเอกสาร : (System Procedure) เลขที่ : IM-SP-001-03	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	วันที่ : 4 มกราคม 2564
หน่วยงาน : งานคอมพิวเตอร์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
<p>1. วัตถุประสงค์ : เพื่อกำหนดเป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารลงในเว็บไซต์ของโรงพยาบาล โดยเป็นข้อตกลงที่เป็นมาตรฐาน ในระดับที่ยอมรับได้ และสามารถปฏิบัติงานได้จริง รับรู้ และความเข้าใจตรงกัน ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็วและทันเวลา</p> <p>2. ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลคลองท่อม - ระบบอินเทอร์เน็ต (www.metta.go.th)</p> <p>3. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย , เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน , แท็บเล็ต , สมาร์ทโฟน ระบบเครือข่ายบริการ</p> <p>4. ผู้รับผิดชอบ : งานคอมพิวเตอร์</p> <p>5. นิยามศัพท์ : ผู้ขอใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร</p> <p>6. ตัวชี้วัด : ร้อยละการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารลงเว็บไซต์โรงพยาบาล ภายในระยะเวลา 1 วัน</p> <p>7. วิธีปฏิบัติ : ผู้ขอใช้บริการแจ้งความต้องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ทาง E-mail :</p> <ol style="list-style-type: none">1. โดยกำหนดหัวข้อ และรายละเอียดของข่าวสารนั้นๆ พร้อมทั้งรูปประกอบ (ถ้ามี)2. ผู้ขอใช้บริการ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน บนหน้าเว็บไซต์โรงพยาบาล <p>8. เงื่อนไขการยอมรับข้อตกลง</p> <ol style="list-style-type: none">1. ผู้ขอใช้บริการ ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูลข่าวสาร พร้อมผ่านหัวหน้างานนั้นๆ ในการตรวจสอบ หรืออนุญาต	



โรงพยาบาลคลองท่อม

ระดับเอกสาร : (System Procedure) เลขที่ : IM-SP-001-03	ฉบับที่ : 1
เรื่อง : การส่งซ่อมวัสดุ อุปกรณ์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	วันที่ : 4 มกราคม 2564
หน่วยงาน : งานคอมพิวเตอร์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
<p>1. วัตถุประสงค์ : เพื่อให้การดำเนินงานบริการด้านฮาร์ดแวร์/เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเอกสารหลักฐานควบคุม เพื่อให้ผู้ขอใช้บริการตรวจสอบได้</p> <p>2. ขอบข่าย : ทุกหน่วยงาน ภายในโรงพยาบาลคลองท่อม</p> <p>3. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่องคอมพิวเตอร์ , เครื่องพิมพ์ , ซอฟต์แวร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ระบบ เครือข่ายบริการ</p> <p>4. ผู้รับผิดชอบ : - ผู้ขอใช้บริการมีหน้าที่ส่งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ต่อพ่วง โดยแจ้งทางโทรศัพท์ หรือทาง Line</p> <ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ ตรวจสอบ และดำเนินการซ่อม หากพบว่ามีอุปกรณ์เสียหายหรือชำรุด ให้ตรวจสอบอุปกรณ์นั้นๆ ว่า มีทดแทนหรือไม่ เช่น คีย์บอร์ด , เมาส์ , ฮาร์ดดิสก์ หรือ Switch ถ้ามีให้ดำเนินการ แต่ถ้าไม่มี ให้หน่วยงานเขียนใบส่งซ่อม เพื่อขอจัดซื้อตามระเบียบพัสดุ ในระหว่างดำเนินการจัดซื้อให้หาเครื่องสำรองแทน- เจ้าหน้าที่พัสดุ มีหน้าที่ดำเนินการจัดซื้อวัสดุ อุปกรณ์ตามรายการที่ขอจัดซื้อ <p>5. นิยามศัพท์ : ผู้ขอใช้บริการ คือ หน่วยงานที่ขอส่งซ่อม</p> <p>6. ตัวชี้วัด : - ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ที่ดำเนินการเสร็จหลังจากได้รับอุปกรณ์ที่ขอจัดซื้อมาเปลี่ยนทดแทนใน 2 วัน</p> <ul style="list-style-type: none">- ปัญหาทางด้านซอฟต์แวร์ เฉพาะที่งานคอมพิวเตอร์ติดตั้งให้เท่านั้น เมื่อมีปัญหางานคอมพิวเตอร์ จะแก้ไขให้ภายใน 1 วัน จากวันที่งานคอมพิวเตอร์รับเรื่อง <p>7. วิธีปฏิบัติ : - ผู้ขอใช้บริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์/ทาง Line เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ตรวจสอบและดำเนินการซ่อม ภายในเวลาที่กำหนดตามข้อตกลง</p> <ul style="list-style-type: none">- เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ต้องแจ้งหน่วยงานผู้ส่งซ่อม รับเครื่องคืนภายใน 1 หลังจากรับเครื่อง <p>8. เงื่อนไขการยอมรับข้อตกลง</p> <ul style="list-style-type: none">- เมื่องานคอมพิวเตอร์ ดำเนินการเสร็จ ถือได้ว่าเสร็จสิ้นการดำเนินการ สามารถปิดงานได้	