

## คู่มือการปฏิบัติงานการบริการ ICT Service Center

### 1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้จัดมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึง รายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้าง มาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้ มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ
- เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ
- เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนและยกระดับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ขั้นตอนการรับ บริการซ่อมบำรุง ข้อตกลง ระยะเวลาการให้บริการ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

### 3. คำจำกัดความ

**มาตรฐาน** คือ สิ่งที่เขาเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

**มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)** เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีกรอบในการ พิจารณา กำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของ ผู้ปฏิบัติงาน

**IT Help Desk** คือ ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และ เครือข่าย

**ผู้รับบริการ** คือ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลปาย

**ผู้ประสานงานด้านเทคนิค** คือ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ด้าน ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์

**เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน** คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหา ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของศูนย์คอมพิวเตอร์

**SLA (Service Level Agreement)** คือ ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละ กระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

**ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง** คือ แบบบันทึกการรับแจ้งขอความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

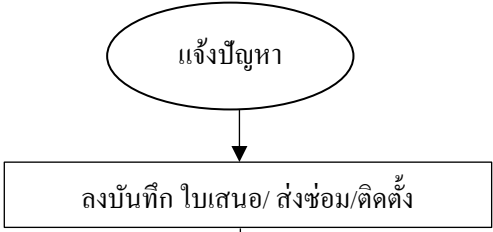

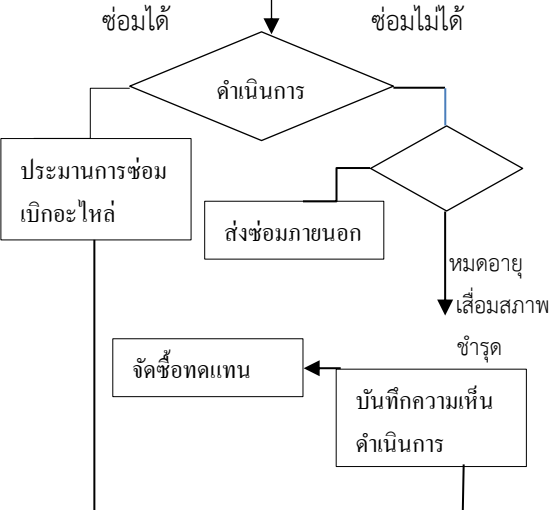


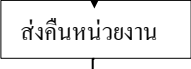
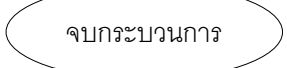
1. คณะกรรมการ IM ทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมาย กำกับ ติดตามการ ปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย
2. คณะทำงานบริการและจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ความ รับผิดชอบดังต่อไปนี้
  - 2.1 จัดทำแผนการดำเนินงานและแนวทางการบริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการ ด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
  - 2.2 บริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารให้สามารถดำเนินการตามแผนและแนวทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ
  - 2.3 ประสาน ติดตามการดำเนินงาน และรวบรวมข้อมูล รวมถึงรายงานผลการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ผู้บริหาร
  - 2.4 ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถนำ ความรู้ไปใช้สนับสนุนในการปฏิบัติงาน

5. Work Flow กระบวนการการปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายเลข 151-152

ลำดับ	กระบวนการ	เวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1		6 นาที่	ผู้ประสานงานด้านเทคนิครับแจ้งขอรับบริการ พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ศูนย์คอมพิวเตอร์
2			ผู้ประสานงานรับทราบปัญหาดำเนิน, ตอบคำถาม,ชี้แจงปัญหา	ศูนย์คอมพิวเตอร์
3			สามารถตอบได้หรือไม่,ผู้ประสานงานฯแจ้งเวลาโทรกลับเพื่อให้คำตอบผู้รับบริการ	ศูนย์คอมพิวเตอร์
4			ผู้ประสานงานฯ ประสานนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบ	ศูนย์คอมพิวเตอร์
5			ผู้ประสานงานฯ ประสานนักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบ	ศูนย์คอมพิวเตอร์
6			ผู้รับบริการได้รับคำตอบจากเจ้าหน้าที่	ศูนย์คอมพิวเตอร์
7			เจ้าหน้าที่บันทึกปิดงาน (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ศูนย์คอมพิวเตอร์
8				

## 5.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

ลำดับ	กระบวนการ	เวลา	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ
1		6 นาที	ผู้ประสานงานด้านเทคนิครับแจ้งขอรับบริการ พร้อมแนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ผู้รับบริการ/ศูนย์คอม
2			เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมดำเนินการ	ศูนย์คอม
3			เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับมอบหมายงาน (JOB) และวิเคราะห์ปัญหาวิธีแก้ไข (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ศูนย์คอม
4			เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ	ศูนย์คอม
6			เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการ	พัสดุ
7			เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	ศูนย์คอม
8				

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 6.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

#### ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 151-152
2. รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

#### ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลง ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง

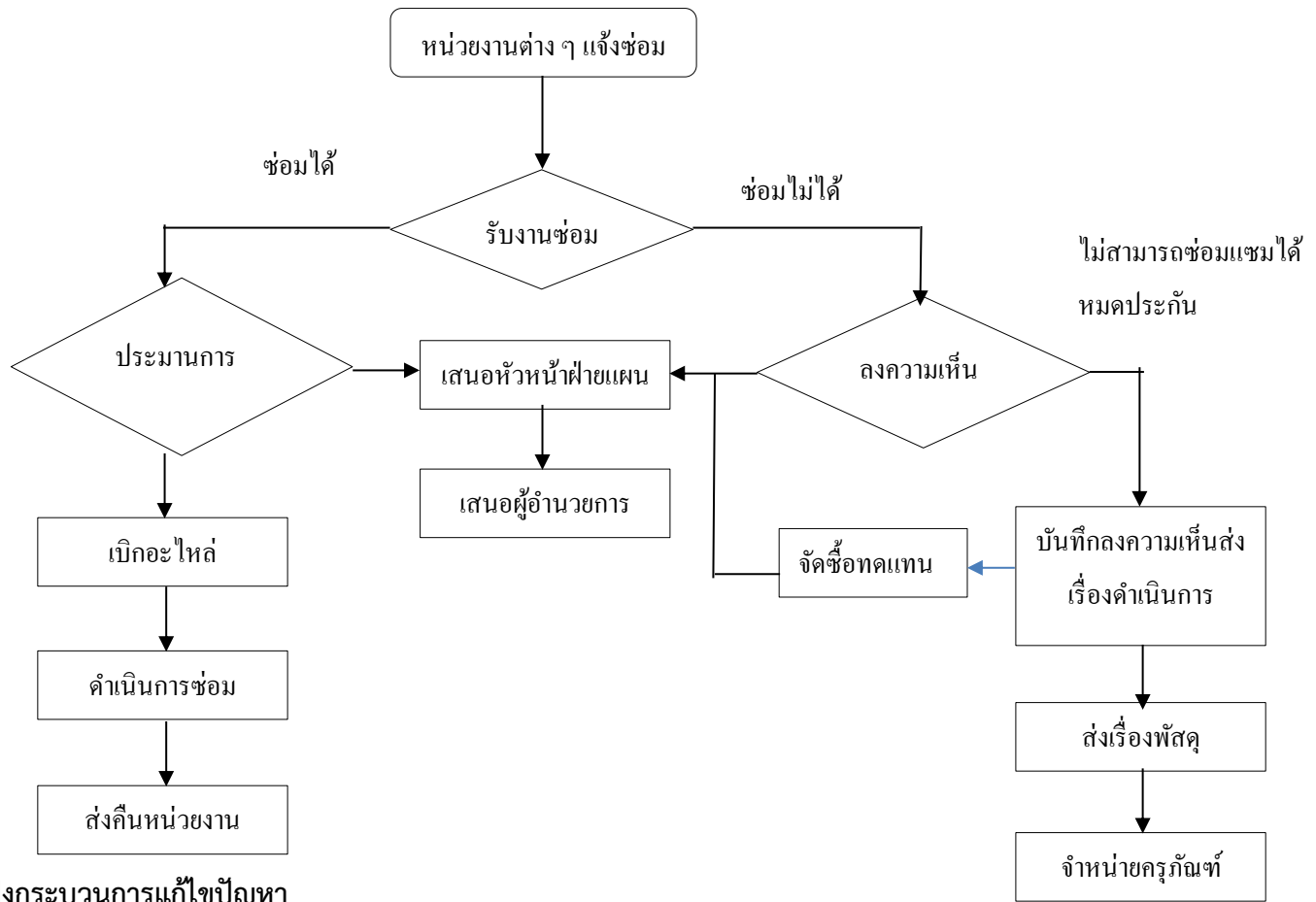
2. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง
3. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา

3.1 ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที

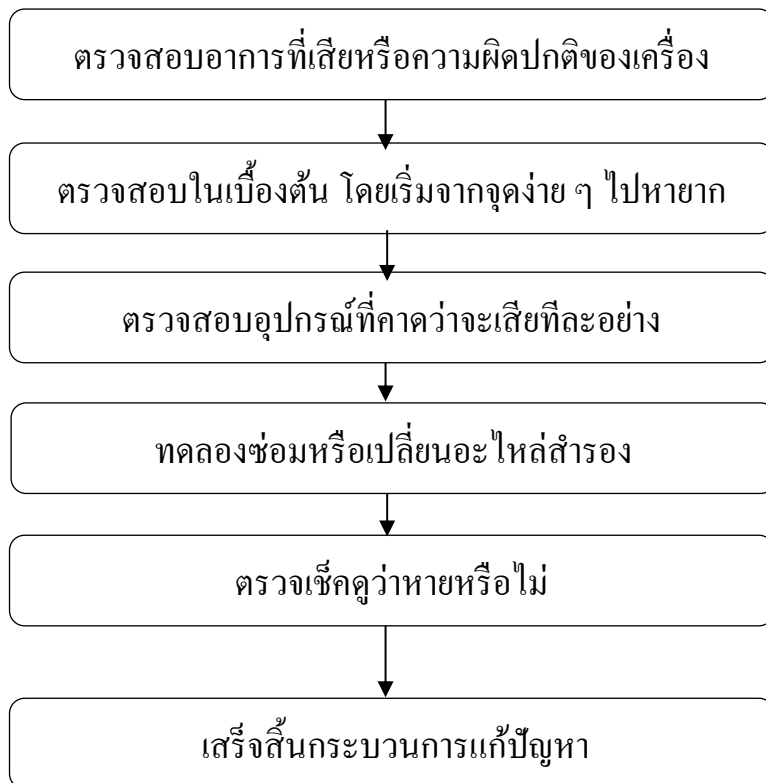
3.2 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้

- ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
- ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหาคำแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ
- ทำการบันทึกในแบบบันทึกข้อมูลและปิดงาน

ผังกระบวนการงานซ่อมศูนย์คอมพิวเตอร์



ผังกระบวนการแก้ไขปัญหา



## 6.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

### ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 151-152
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และลงชื่อผู้ขอรับบริการ

### ผู้ประสานงาน

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกค่าแจ้งลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
2. จัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมทั้งบันทึกลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
3. ทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงานลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ

### เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. ทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
2. ดำเนินการแก้ไขปัญหา
  - 2.1 กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงในใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
  - 2.2 กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้
    - ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
    - ทำการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา
    - ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ และทำการบันทึกการดำเนินการลงในใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
3. ให้ผู้รับบริการทำการประเมินผลการให้บริการและลงชื่อ พร้อมทั้งนำใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง ส่งคืนผู้ประสานงานด้านเทคนิคเพื่อทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงาน

## 7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)

ลำดับ	ประกอบติดตั้งHard Ware	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	ประกอบคอมพิวเตอร์	เครื่อง	90 นาที	
2	ติดตั้งสายแลนค์ที่ไม่ยุ่งยากระยะทาง ≤ 10 m	เส้น	60 นาที	
3	ติดตั้งสายแลนค์ที่ไม่ยุ่งยากระยะทาง > 10 m	เส้น	90 นาที	
4	ติดตั้งสายแลนค์ที่ยุ่งยากระยะทาง ≤ 10 m	เส้น	120 นาที	
5	ติดตั้งสายแลนค์ที่ยุ่งยากระยะทาง > 10 m	เส้น	180 นาที	
6	เชื่อมต่อ CPU กับเครื่องมือแพทย์	เครื่อง	60 นาที	
7	ติดตั้ง Printer, caner, กล้อง และอื่น ๆ	เครื่อง	45 นาที	
8	Files Sever	เครื่อง	60 นาที	
9	Hub	เครื่อง	60 นาที	
10	Ups	เครื่อง	30 นาที	
11	ติดตั้งอุปกรณ์ Internet	เครื่อง	45 นาที	
12	ติดตั้งคอมพิวเตอร์กับเครื่องมือแพทย์	เครื่อง	45 นาที	

ลำดับ	ซ่อม Hard Ware	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	คอมพิวเตอร์	เครื่อง	120 นาที	
2	จอภาพ	เครื่อง	120 นาที	
3	Notebook	เครื่อง	120 นาที	
4	UPS	เครื่อง	60 นาที	
5	Printer	เครื่อง	120 นาที	
6	Scanner	เครื่อง	120 นาที	
7	สายไฟ,สายสัญญาณ,สายแลน	ครั้ง	45 นาที	
8	ส่งซ่อมภายนอกและตรวจรับ	ฉบับ	30 นาที	



ลำดับ	งานบำรุงรักษา	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	ปฏิบัติงานตามแผน	เครื่อง	30 นาที	
2	File Sever	เครื่อง	30 นาที	
3	Backup ข้อมูล ใน Server	ครั้ง	180 นาที	
4	Backup ข้อมูล Scan Chart	ครั้ง	90 นาที	
5	ตรวจเช็คไอออนถ่าย	ครั้ง	30 นาที	
6	Backup ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ลูกข่าย	ครั้ง	60 นาที	
7	Scan Virus	ครั้ง	30 นาที	

ลำดับ	งาน Software	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	ติดตั้ง Windows และ Application โปรแกรม	ครั้ง	120 นาที	
2	ติดตั้ง Driver Printer	ครั้ง	30 นาที	
3	ติดตั้ง Driver Scanner	ครั้ง	30 นาที	
4	Upgrade Hosxp XE	ครั้ง	30 นาที	
5	Upgrade antivirus	ครั้ง	25 นาที	
6	สืบค้นข้อมูล,โปรแกรม,Driver, Download โปรแกรม	ครั้ง	60 นาที	
7	ติดตั้ง Application โปรแกรม	ครั้ง	30 นาที	
8	ถอนการติดตั้งโปรแกรม	ครั้ง	20 นาที	
9	ออกแบบโปรแกรม	ฟอร์ม	60 นาที	
10	เขียนโปรแกรมที่ไม่ซับซ้อน	ฟอร์ม	60 นาที	
11	เขียนโปรแกรมที่ซับซ้อน	ฟอร์ม	90 นาที	
12	ติดตั้ง Software Internet	ครั้ง	60 นาที	
13	ติดตั้งทดสอบโปรแกรมที่มีความยุ่งยากมาก	ครั้ง	120 นาที	
14	ติดตั้งทดสอบโปรแกรมที่มีความยุ่งยากน้อย	ครั้ง	90 นาที	

ลำดับ	ซ่อม Software	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	กู้ไฟล์ข้อมูล	ครั้ง	120 นาที	
2	แก้ไขโปรแกรมที่เขียนแล้ว	ครั้ง	40 นาที	
3	แก้ไข Application โปรแกรมตามหน่วยงาน	ครั้ง	40 นาที	
4	แก้ไข Application ใน Sever	ครั้ง	30 นาที	
5	แก้ไขการเชื่อมต่อ Internet	ครั้ง	30 นาที	
6	แก้ไข Driver	ครั้ง	30 นาที	
7	แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านทางโทรศัพท์	ครั้ง	10 นาที	
8	แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ที่เครือข่ายบริการนอกรพ.	นาที	ตามจริง	

ลำดับ	งานข้อมูล	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	ข้อมูลกล้องวงจรปิด	ครั้ง	60 นาที	
2	ประมวลผลข้อมูลตามคำขอ	ครั้ง	40 นาที	
2	Copy ข้อมูลตามคำขอ	ครั้ง	10 นาที	

ลำดับ	งานบริหาร	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	จัดทำแผนครุภัณฑ์ประจำปี	ครั้ง	120 นาที	
2	จัดทำแผนซ่อมบำรุงประจำปี	ครั้ง	90 นาที	
3	กรรมการตรวจรับวัสดุครุภัณฑ์ 1-10	ฉบับ	30 นาที	
4	กรรมการตรวจรับวัสดุครุภัณฑ์ 11 รายการขึ้นไป	ฉบับ	60 นาที	

ลำดับ	งานวิชาการ	หน่วยนับ	เวลา	หมายเหตุ
1	ประชุมนอกรพ.ตามนโยบาย/สั่งการ	วัน	1 วัน	
2	ประชุมหน่วยงาน	ครั้ง	60 นาที	
3	สอนการใช้โปรแกรมใน/นอกรพ.	นาที	ตามจริง	

## หมายเหตุ

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

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้าน

\* **เงื่อนไขการดำเนินงาน** หลังจากศูนย์คอมได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมให้บริการแต่หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน 45 นาทีเป็นอย่างน้อย

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

### 8.1 การรายงานผล

ศูนย์คอมจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไข ปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

### 8.2 การติดตามประเมินผล

ศูนย์คอมพิวเตอร์จะต้องดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ ให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## 9. เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ IM โรงพยาบาลปาย

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มขอรับบริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

(ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ ติดตั้ง)


**ภาคผนวก**

## 1. ระเบียบปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาลปาย

### วิธีปฏิบัติ (PAIHOS-IT)


1. PAIHOS-IT-001-การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ
2. PAIHOS-IT-002-การจัดการกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ
3. PAIHOS-IT-003-การจัดการระบบเครือข่าย
4. PAIHOS-IT-004-การจัดการ การลาออกหรือย้ายหน่วยงานของเจ้าหน้าที่
5. PAIHOS-IT-005-การใช้งานห้องเซิร์ฟเวอร์
6. PAIHOS-IT-006-การจัดการทรัพยากรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์
7. PAIHOS-IT-007-การจัดการไวรัสคอมพิวเตอร์
8. PAIHOS-IT-008-การสำรองข้อมูล
9. PAIHOS-IT-009-การจัดเก็บข้อมูลตาม พรบ. ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ปี 2550
10. PAIHOS-IT-010-การลงทะเบียนและควบคุมการเข้าถึงระบบ
11. PAIHOS-IT-011-การพัฒนาระบบงาน
12. PAIHOS-IT-012-การใช้งานคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย
13. PAIHOS-IT-013-การป้องกันไวรัส
14. PAIHOS-IT-014-การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์และสิทธิทางปัญญา
15. PAIHOS-IT-015-การใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต
16. PAIHOS-IT-016-การใช้งานอีเมล
17. PAIHOS-IT-017-การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
18. PAIHOS-IT-018-การตั้งรหัสผ่าน กำหนดและป้องกันรหัสผ่าน
19. PAIHOS-IT-019-การนำข้อมูลเผยแพร่สู่สาธารณะ
20. PAIHOS-IT-020-เรื่อง การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ
21. PAIHOS-IT-021-เรื่อง การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย/อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง
22. PAIHOS-IT-022-เรื่อง การปฏิบัติกรณีเกิดอัคคีภัย
23. PAIHOS-IT-023-เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับผู้ป่วย
24. PAIHOS-IT-024-เรื่อง การดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
25. PAIHOS-IT-025-เรื่อง การรักษาความปลอดภัย ป้องกันการสูญหายของแฟ้มเวชระเบียน  
ที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file
26. PAIHOS-IT-026-เรื่อง การ Backup ข้อมูลเวชระเบียนที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file

27. PAIHOS-IT-027-เรื่อง แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาบุคลากรที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์
28. PAIHOS-IT-028-เรื่อง การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์
29. PAIHOS-IT-29- การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในโรงพยาบาลปาย
30. PAIHOS-IT-30- การปฏิบัติกรณีเครื่อง Server/Database มีปัญหา

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-001	หน้า 1/1
	เรื่อง การบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. จัดให้มีการและปรับปรุงนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. ให้เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้เห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติ ตามนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยขององค์กร โดยเคร่งครัด อย่างสม่ำเสมอ
3. จัดให้มีการประชุมเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยปีละครั้ง
4. จัดให้มีการสร้างความตระหนักรู้ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยเพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์กร มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถป้องกันตนเองได้ในเบื้องต้น อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงสำหรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีละ 1 ครั้ง และจัดให้มีการทำแผนเพื่อลดความเสี่ยง หรือปัญหาที่พบ
6. จัดให้มีการตรวจสอบการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัย โดยผู้ตรวจสอบภายในด้านสารสนเทศ ปีละ 1 ครั้ง และจัดให้มีการทำแผนเพื่อปรับปรุง หรือแก้ไขปัญหาที่พบ
7. จัดให้มีการแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่ทั้งหมดได้ระมัดระวัง และดูแลทรัพย์สินขององค์กรที่ตนเองใช้งานเพื่อป้องกันการสูญหาย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
8. กำหนด นโยบายการใช้งานระบบเครือข่ายอย่างชัดเจนว่า บริการใดที่อนุญาตให้ใช้งานบริการใดไม่อนุญาตให้ใช้งาน เช่น การใช้งาน วิดีโอเซท ดูหนังฟังเพลงผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงนโยบาย ตามความจำเป็น นโยบายการใช้งานระบบเครือข่าย ขณะนี้ประกอบด้วย
9. ห้ามเข้าเว็บไซต์ที่อยู่ในประเภทดังต่อไปนี้
  - วิพากษ์วิจารณ์ที่เกี่ยวข้องกับชาติ ศาสนา และ พระมหากษัตริย์
  - การพนัน ลามก อนาจาร อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งผิดกฎหมาย ผิดศีลธรรม หรือผิดจริยธรรม
  - งดเว้นการเล่นเกมส์ ดูภาพยนตร์ หรือฟังเพลง ผ่านทางอินเทอร์เน็ตในเวลาทำงาน

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-002	หน้า 1/1
	เรื่อง การจัดการกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ


1. จัดทำและปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย รวมทั้งให้จัดเก็บไว้ในสถานที่มีความปลอดภัยอย่างน้อยให้ครอบคลุมระบบงาน เครื่องเซิร์ฟเวอร์ และอุปกรณ์ที่มีความสำคัญ

- คู่มือระบบงานต่าง ๆ ทั้งในสวนของผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบ
- คู่มือการตรวจสอบสถานะของเซิร์ฟเวอร์ และระบบเครือข่าย
- คู่มือการตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องเครื่อง
- คู่มือการสำรองข้อมูล
- คู่มือการตรวจสอบทรัพยากรของระบบ

2. ให้จำกัดการเข้าถึงคู่มือการปฏิบัติงานเฉพาะทีมงานที่มีความเกี่ยวข้องเท่านั้น


3. หากมีการจัดเก็บคู่มือการปฏิบัติงานไว้บนระบบเครือข่าย จัดให้มีการป้องกันการเข้าถึงเพื่อให้เฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น



	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-003	หน้า 1/1
	เรื่อง การจัดการระบบเครือข่าย	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย


### ระเบียบปฏิบัติ

1. ปรับปรุงผังเครือข่ายให้มีความทันสมัย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
2. จัดแบ่ง และปรับปรุงระบบเครือข่ายออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะการใช้งาน เช่น แบ่งตามกลุ่มเครื่องเซิร์ฟเวอร์ เครื่องลูกข่ายและ ระบบงานที่มีความสำคัญ
3. จำกัดการเชื่อมต่อไปยังเครื่อง เซิร์ฟเวอร์ ระบบงาน หรืออุปกรณ์ที่มีความสำคัญโดยจะต้องกำหนดให้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อได้จะต้องเป็น เครื่องที่มาจากเครื่องของผู้ดูแลระบบเท่านั้น
4. ปิดบริการ (Service) บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ไม่มีความจำเป็นในการทำงาน
5. กำหนดให้ใช้โปรแกรมมาตรฐานที่มีการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้ สำหรับการเชื่อมต่อจากภายในเครือข่าย เพื่อเข้าสู่เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรืออุปกรณ์เครือข่าย
6. กำหนดให้ใช้โปรแกรมมาตรฐานที่มีการเข้ารหัสข้อมูลที่ใช้สำหรับการเชื่อมต่อจากระยะไกล ภายนอกองค์กรเข้ามาสู่เครือข่ายภายในองค์กร
7. ติดตั้ง Patch แบบอัตโนมัติ บนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลของผู้ใช้งานทั้งหมดขององค์กร
8. ปรับแต่งไฟร์วอลล์ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการใช้งานระบบเครือข่ายที่กรมการสารสนเทศได้กำหนดไว้

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-004	หน้า 1/1
	เรื่อง การจัดการการลาออกหรือย้าย หน่วยงานของเจ้าหน้าที่	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย


ระเบียบปฏิบัติ

1. ถอดถอนสิทธิของผู้ที่ลาออกหรือย้ายออกจากระบบต่าง ๆ ทั้งหมดโดยทันทีที่ได้รับแจ้งจากงานบริหาร
2. จัดให้มีตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้สิทธิในระบบต่าง ๆ ทุก 1 เดือน

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-006	หน้า 1/1
	เรื่อง การจัดการทรัพยากรของเครื่องเซิร์ฟเวอร์	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย


### ระเบียบปฏิบัติ

1. ดำเนินการตรวจสอบทรัพยากรของ เซิร์ฟเวอร์สำหรับระบบงานสำคัญอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง  
สิ่งที่ควรตรวจสอบ ประกอบด้วย ปริมาณการใช้ CPU ปริมาณการใช้ฮาร์ดดิสก์ ปริมาณการใช้ของ  
หน่วยความจำ และปริมาณการใช้เครือข่าย รวมทั้งควรมีการตรวจสอบการใช้งานเครือข่ายโดยภาพรวม
2. บันทึกข้อมูลการใช้ทรัพยากรดังกล่าวไว้ด้วย (เพื่อใช้ในการตรวจสอบแนวโน้มการใช้ทรัพยากร  
รวมทั้งวางแผนจัดซื้อเพิ่มเติมตามความจำเป็นในอนาคต)
3. ตั้งและหมั่นตรวจสอบสัญญาณนาฬิกาของ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ตามที่ พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความ  
ผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ได้ระบุไว้ และของระบบงานสำคัญให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ (โดยสามารถอ้างอิง  
เวลา ได้จาก “clock.thaicert.org”)

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-007	หน้า 1/1
	เรื่อง การจัดการไวรัสคอมพิวเตอร์	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย


### ระเบียบปฏิบัติ

1. ตรวจสอบว่าเครื่องเซิร์ฟเวอร์ป้องกันไวรัสยังทำงานตามปกติ และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัส (Virus signature) หรือไม่ ต้องทำการตรวจสอบอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง หากพบว่าทำงานผิดปกติ ให้รีบดำเนินการแก้ไข
2. ทำการติดตั้งโปรแกรมป้องกันไวรัสให้กับผู้ใช้งานเพื่อให้ทำงานในลักษณะทันทีทันใด (Real-time Scan) เมื่อมีการเปิดไฟล์ขึ้นมาใช้งาน
3. ทำการติดตั้งและปรับปรุงโปรแกรมป้องกัน ไวรัสให้ทันสมัย กับเครื่องลูกข่ายทั้งหมด เครื่องเซิร์ฟเวอร์สำหรับระบบงานสำคัญ
4. ทำการ scan virus ทุกครั้งเมื่อเสียบ flash drive หรือ usb drive
5. คอมพิวเตอร์ลูกข่ายของหน่วยงานต่าง ๆ ควรทำการปรับปรุงข้อมูลไวรัส หรือทำการ scan ไวรัสอย่างน้อยอาทิตย์ละครั้ง
6. เมื่อพบปัญหาเรื่องไวรัสหรือมีข้อสงสัยควรติดต่อผู้ดูแลระบบ

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-008	หน้า 1/1
	เรื่อง การสำรองข้อมูล	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย


### ระเบียบปฏิบัติ

1. กำหนดรายชื่อของระบบงานสำคัญทั้งหมด และแม่ล်เซิร์ฟเวอร์
2. กำหนดรายชื่อของเซิร์ฟเวอร์ตามที่ พ.ร.บ.ฯ ได้กำหนดไว้ เช่น เว็บเซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น
3. กำหนดผู้รับผิดชอบในการสำรองข้อมูล
4. กำหนดชนิดของข้อมูลบนระบบงานหรือบนเซิร์ฟเวอร์ดังกล่าวที่มีความจำเป็นต้องสำรองข้อมูล  
เก็บไว้ อย่างน้อยต้องประกอบด้วย
  - ข้อมูลในฐานข้อมูลของระบบงาน
  - ข้อมูลสำหรับตัวระบบ เช่น ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ เกี่ยวข้อง  
เป็นต้น
5. กำหนดความถี่ในการสำรองข้อมูลของระบบงานหรือเซิร์ฟเวอร์ดังกล่าว
6. ทำการสำรองข้อมูลตามความถี่ที่กำหนดไว้และควรนำข้อมูลที่สำรองไปเก็บไว้นอกสถานที่อย่างน้อย 1 ชุด

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-009	หน้า 1/1
	เรื่อง การจัดเก็บข้อมูลตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับ คอมพิวเตอร์ ปี 2550	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ


1. จัดเก็บข้อมูลล็อกดังต่อไปนี้อย่างน้อยเป็นระยะเวลา 90 วัน เช่น เครื่องเซิร์ฟเวอร์ ssh.log access.log error.log Firewall/Proxy/Gateway (เช่น FW.log) Web (Access.log)
2. จำกัดการเข้าถึงข้อมูลล็อกดังกล่าวโดยกำหนดให้เฉพาะผู้ดูแลระบบเครือข่ายเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-10	หน้า 1/1
	เรื่อง การลงทะเบียนและควบคุมการเข้าถึงระบบ	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

- กำหนดให้มีการลงทะเบียนสำหรับผู้ใช้งานใหม่ตาม “แบบฟอร์มสำหรับลงทะเบียนผู้ใช้งาน” และกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานตามที่ระบุไว้ในแบบฟอร์มฯ แต่ควรให้สิทธิความจำเป็นในการใช้งานเท่านั้น
- ให้ทำการทบทวนบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิของ ผู้ใช้งาน สำหรับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอย่างน้อยปีละครั้ง และให้ทำบันทึกการทบทวนดังกล่าว และจัดเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบในภายหลัง
- ให้ทำการทบทวนบัญชีผู้ใช้งานและสิทธิของ ผู้ใช้งาน สำหรับหน่วยงานภายนอก อย่างน้อยปีละ 1


ครั้ง

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-11	หน้า 1/1
	เรื่อง การพัฒนาระบบงาน	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ


1. จัดให้มีการตรวจรับและทดสอบระบบงานใหม่ โดยผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมตามข้อกำหนดที่ระบุ จนกระทั่งการสามารถ ใช้งานได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน จึงจะเปิดให้บริการระบบงานนั้นได้
2. สำหรับระบบงานสำคัญ ให้กำหนดมาตรฐานการเข้ารหัสข้อมูลที่มีการรับ-ส่งระหว่างเครื่องลูกข่ายกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์และกำหนดให้พัฒนาระบบตามมาตรฐาน
3. พัฒนาระบบงานตามแนวทางในการตรวจสอบข้อมูลนำเข้า
4. ทำการทดสอบระบบงาน และบันทึกผลการทดสอบเก็บไว้เป็นลายลักษณ์อักษรตามแนวทางในการตรวจสอบข้อมูลนำเข้า
5. พัฒนาระบบงานเพื่อให้สามารถกำหนดรหัสผ่านที่มีความเข้มแข็งตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการตั้งรหัสผ่าน และมีการกำหนดให้รหัสผ่านมีอายุการใช้งาน 90 วัน เมื่อใช้งานครบกำหนดจะต้องทำการกำหนดรหัสผ่านใหม่เพื่อเข้าใช้งานระบบต่อไป
6. รวบรวมและจัดเก็บซอร์สโค้ดของระบบงานทั้ง หมดไว้ในสถานที่เดียวกันที่มีความปลอดภัย และควบคุมให้มีเวอร์ชันของซอร์สโค้ด อย่างน้อย 2 เวอร์ชันล่าสุดและกำหนดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นจึงจะสามารถเข้าถึงได้
7. จัดให้มีการอบรมสำหรับระบบงานใหม่ให้แก่ผู้ใช้งานทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง
8. จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับระบบงานใหม่สำหรับผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบ



	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-13	หน้า 1/1
	เรื่อง การป้องกันไวรัส	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ตรวจสอบว่าโปรแกรมป้องกันไวรัสยังทำงานตามปกติ และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัส (Virus Definition) หรือไม่ ต้องทำการตรวจสอบอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง หากพบว่าทำงานผิดปกติ ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อทำการแก้ไขทันที
2. หากเครื่องของผู้ใช้งานยังไม่มีโปรแกรม ตรวจสอบไวรัส หรือ พบ Virus กรณีพบ Virus แต่โปรแกรม Anti-Virus ไม่สามารถกำจัดได้ ให้รีบแจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์ทันที
3. ไม่ควรติดตั้ง Software ป้องกันไวรัสที่ไม่น่าเชื่อถือ ไม่นิยมใช้งาน ก่อนการติดตั้ง Software ใดๆ ควรปรึกษาเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ก่อนดำเนินการติดตั้งเอง
4. ไม่ทำการ Download ไฟล์หรือเปิดไฟล์ที่ไม่คุ้นเคย ที่อาจจะเป็นอันตรายต่อระบบคอมพิวเตอร์
5. การก่อนนำอุปกรณ์ภายนอก เช่น Handy drive, Flash Drive, Thump Drive มาเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ให้ทำการ scan ไวรัสก่อนทุกครั้ง
6. ไม่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายภายนอกที่ไม่ปลอดภัย หรือไม่น่าเชื่อถือ

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-14	หน้า 1/1
	เรื่อง การป้องกันการละเมิดสิทธิและสิทธิทางปัญญา	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

**ระเบียบปฏิบัติ**

1. ห้ามติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา
2. ระมัดระวังการใช้งานเอกสารหรือข้อมูล ต่างๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม และได้มีการกำหนดเงื่อนไข ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-16	หน้า 1/1
	เรื่อง การใช้งานอีเมล	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ\

1. ห้ามเข้าถึงข้อมูลอีเมลของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
2. ห้ามส่งอีเมลที่มีลักษณะเป็นจดหมายขยะ (Spam Mail)
3. ห้ามส่งอีเมลที่มีลักษณะเป็นจดหมายลูกโซ่ (Chain Letter)
4. ห้ามส่งอีเมลที่มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือสิทธิของบุคคลอื่น
5. ห้ามส่งอีเมลที่มีไวรัสไปให้กับบุคคลอื่นโดยเจตนา
6. ห้ามปลอมแปลงอีเมลของบุคคลอื่น
7. ห้ามรับ หรือส่งอีเมลแทนบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
8. ห้ามส่งอีเมลที่มีขนาดใหญ่เกินกว่า 25 เมกกะไบต์ หรือตามที่โรงพยาบาลกำหนดไว้
9. ห้ามส่งอีเมลที่เป็นความลับขององค์กร เว้นเสียแต่ว่าจะใช้วิธีการเข้ารหัสข้อมูลอีเมลที่องค์กรกำหนดไว้
10. ให้ใช้ความระมัดระวังในการระบุชื่อที่อยู่อีเมลของผู้รับให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการส่งผิดตัวผู้รับ
11. ให้ใช้ความระมัดระวังในการจำกัดกลุ่มผู้รับอีเมลเท่าที่มีความจำเป็นต้องรับรู้รับทราบในข้อมูลที่ส่งไป
12. ให้ใช้คำที่สุภาพในการส่งอีเมล
13. ให้ระบุชื่อของผู้ส่งในอีเมลทุกฉบับที่ส่งไป

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-17	หน้า 1/1
	เรื่อง การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ในกรณีที่เป็นเครื่องโน้ตบุ๊กที่ใช้ร่วมกันให้ทำการกรอกแบบฟอร์มยืม-คืนสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กนั้น เพื่อขออนุมัติการนำไปใช้งาน และป้องกันการสูญหาย
2. ก่อนนำไปใช้งานทำการตรวจสอบสภาพภายนอกโดยรวมพร้อมใช้งานหรือไม่ รวมถึงกระเป๋า แม้าท์ อุปกรณ์ สำหรับชาร์จแบตเตอรี่ ครบถ้วนหรือไม่
3. ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าโปรแกรมป้องกันไวรัสที่ใช้งานอยู่ได้รับการปรับปรุงฐานข้อมูล
4. ให้ระมัดระวังและรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊กเมื่อมีการนำไปใช้งานนอกสถานที่ เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
5. เมื่ออยู่ในที่สาธารณะหรือในห้องประชุม ห้ามปล่อยเครื่องทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล
6. ตรวจสอบว่าได้มีการตั้งค่า Screen Saver เพื่อให้ทำการล็อกหน้าจอโดยอัตโนมัติหลังจากที่ไม่ได้ใช้งานเกินกว่า 15 นาที

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-18	หน้า 1/1
	เรื่อง การตั้งรหัสผ่าน กำหนดและ ป้องกันรหัสผ่าน	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. มีความยาวไม่น้อยกว่า 6 ตัวอักษร ยกเว้นระบบเก่าๆ ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้
2. มีการผสมผสานกันระหว่างตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์เล็ก ตัวพิมพ์ใหญ่ ตัวเลข และสัญลักษณ์เข้าด้วยกัน
3. ไม่กำหนดรหัสผ่านจากคำศัพท์ที่ปรากฏในพจนานุกรม
4. เปลี่ยนรหัสผ่านทุกๆ 6 เดือนสำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไปที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูล และดูแลระบบสำคัญ และสำหรับเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์

### ระเบียบปฏิบัติสำหรับการกำหนดและป้องกันรหัสผ่าน

1. เก็บรักษารหัสผ่านของตนเองไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อผู้อื่น
2. กำหนดรหัสผ่านให้มีคุณสมบัติ ตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการตั้งรหัสผ่าน
3. กำหนดรหัสผ่านสำหรับการใช้ไฟล์ข้อมูลร่วมกันบนเครือข่าย
4. ห้ามบันทึกหรือพิมพ์รหัสผ่านไว้ในโปรแกรม คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการจำรหัสผ่านของตน (เช่น ในโปรแกรมเว็บ บราวเซอร์จะสามารถเลือกให้โปรแกรมช่วยจำรหัสผ่านไว้ให้)
5. ไม่จดหรือบันทึกรหัสผ่านไว้ในสถานที่ที่ง่ายต่อการสังเกตเห็นโดยบุคคลอื่น
6. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องบอกรหัสผ่านแก่ ผู้อื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนตนเองได้ หลังจากทำงานนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านโดยทันที

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-19	หน้า 1/1
	เรื่อง การนำข้อมูลเผยแพร่สู่สาธารณะ	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ให้ผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่ต้องการนำข้อมูลนั้นขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ เช่น โดยผ่านทางเว็บไซต์ หรือ เฟสบุ๊ก ของโรงพยาบาล จะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อน หากมีความผิดพลาด เกิดขึ้นกับเนื้อหาจะต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้น
2. ให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำ ข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ เช่น โดยผ่านทางเว็บไซต์ เฟสบุ๊ก โรงพยาบาลจะต้องดำเนินการด้วยตนเอง โดยห้ามมิให้ผู้อื่นดำเนินการแทน
3. ให้ผู้ที่มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูลคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม ในการเผยแพร่ข้อมูล ไม่ให้มีผลกระทบกับบุคคล หรือองค์กรอื่น ๆ

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-20	หน้า 1/1
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. กรณีที่ไฟฟ้าดับและเครื่องปั่นไฟสำรองไม่ทำงาน ระยะเวลาไม่เกิน 30 นาทีเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ให้ทำการปฏิบัติดังนี้

1.1 ประสานงานกับงานซ่อมบำรุง เพื่อขอทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาในการแก้ไข หากสามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที ให้ตรวจสอบการทำงานของ UPS ที่ห้อง server

1.2 ประกาศแจ้งทางวิทยุสื่อสาร/โทรศัพท์/แจ้งด้วยวาจา ให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบเพื่อปิดคอมพิวเตอร์และเครื่องสำรองไฟชั่วคราว

1.3 สำรอง/รับแจ้งปัญหา การทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ ขณะไฟฟ้าดับว่าสามารถไฟได้หรือไม่

1.4 เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และ อุปกรณ์เครือข่าย Switch HUB, Access Point

1.5 ประกาศแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ เปิดคอมพิวเตอร์ใช้งาน

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-20	หน้า 1/2
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

## ระเบียบปฏิบัติ

2. กรณีไฟฟ้าดับและเครื่องปั่นไฟสำรองไม่ทำงาน ระยะเวลาเกิน 30 นาที
  - 2.1 องค์กรศูนย์คอมพิวเตอร์ประสานงานกับงานซ่อมบำรุง เพื่อขอทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาในการแก้ไข หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที และไม่มีระบบไฟฟ้าสำรองให้แจ้งประธานคณะกรรมการสารสนเทศ IM รับทราบ
  - 2.2 ประธานกรรมการสารสนเทศ/หัวหน้า/รองศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ ให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ
  - 2.3 สำรอง/รับแจ้งปัญหา การทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่าง ๆ
  - 2.4 เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และอุปกรณ์ เครือข่าย Switch, Hub, Access Point
  - 2.5 ประกาศแจ้งยกเลิกแผนฉุกเฉินระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ เมื่อระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ
  - 2.6 ติดตามตรวจสอบการลงบันทึกข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ
  - 2.7 สรุปรายงานนำเสนอคณะกรรมการบริหาร บันทึกลงรายงานความเสี่ยงโรงพยาบาล



	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-21	หน้า 1
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย/อุปกรณ์เครือข่าย	ฉบับที่ : 1
	จัดซื้อ	เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย	

### ระเบียบปฏิบัติ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) มีปัญหามากกว่า 5 เครื่องพร้อมกัน เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ปฏิบัติดังนี้

1.1 ตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 20 นาที ให้แจ้งหัวหน้าฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ

1.2 ดำเนินการเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์สำรอง เปลี่ยนตามจุดบริการต่างๆ ที่มีปัญหาโดยให้มุ่งเน้นหน่วยงาน ที่จำเป็นดูแลผู้ป่วยเป็นหน่วยงานแรกโดยใช้ Notebook จากหน่วยงานดังนี้

- Notebook จากฝ่ายโสต จำนวน 2 เครื่อง
- คอมพิวเตอร์พีซี จากศูนย์คอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-21	หน้า 1/2
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย/อุปกรณ์เครือข่าย	ฉบับที่ : 1
	ขัดข้อง	เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2561
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย	

### ระเบียบปฏิบัติ

#### 2. กรณี Switch Layer 3 (Core Switch) มีปัญหา

2.1 ตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 20 นาที ให้แจ้งหัวหน้าฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ


2.2 ทำการเปลี่ยนทดแทน Switch Layer 3 สำรองจากศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ทำการกำหนดค่าอุปกรณ์ไว้เรียบร้อยแล้วเปลี่ยนทดแทน

2.3 ทำการแก้ไขอุปกรณ์เพื่อทำเป็นอุปกรณ์สำรองเพื่อเก็บไว้ยังศูนย์คอมพิวเตอร์

2.3.1 กรณีแก้ไขได้เองภายใน 7 วัน ให้ทำแก้ไขและกำหนดค่าเพื่อใช้เป็นอุปกรณ์สำรองต่อไป

2.3.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ต้องส่งแครม หรือส่งซ่อม กรณีแก้ไขได้ภายใน 30 วัน ให้ทำการส่งหลังจากได้รับอุปกรณ์คืน

2.3.3 กรณีเกิน 30 วัน ให้ดำเนินการจัดเตรียมสั่งซื้ออุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์ตัวเดิมและทำการกำหนดค่าเพื่อใช้เป็นอุปกรณ์สำรองต่อไป

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-21	หน้า 1/3
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย/อุปกรณ์เครือข่าย	ฉบับที่ : 1
	ขัดข้อง	เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย	

### ระเบียบปฏิบัติ

#### 3. กรณีที่ระบบ Firewall หลักรมีปัญหา

3.1 ตรวจสอบเพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 20 นาที ให้แจ้งหัวหน้าฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ

3.2 กรณีที่ Config ของระบบขัดข้องจากการถูกเจาะระบบ สูญหาย หรือทำงานผิดพลาดให้ทำการรีเซทระบบทั้งหมด แล้วนำ Config เดิมที่ได้ทำการสำรองไว้มาใช้งานและปรับแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และทำการอัปเดต Firmware ของระบบ

3.3 กรณีตัวอุปกรณ์ Hardware ชำรุด ให้ทำการเปลี่ยนไปใช้ระบบสำรองที่ได้เตรียมไว้

3.4 ทำการแก้ไขอุปกรณ์ Hardware ดังนี้

3.4.1 กรณีแก้ไขได้เองภายใน 7 วัน ให้ทำแก้ไขและกำหนดค่าเพื่อใช้เป็นอุปกรณ์สำรองต่อไป

3.4.2 กรณีแก้ไขไม่ได้ต้องส่งซ่อม หรือส่งซ่อม กรณีแก้ไขได้ภายใน 30 วัน ให้ทำการส่งหลังจากได้รับอุปกรณ์คืน

3.4.3 กรณีเกิน 30 วัน ให้ดำเนินการจัดเตรียมสั่งซื้ออุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์ตัวเดิมและทำการกำหนดค่าเพื่อใช้เป็นอุปกรณ์สำรองต่อไป

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-22	หน้า 1
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีเกิดอัคคีภัย	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. กรณีเกิดอัคคีภัยเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการขนย้ายอุปกรณ์ตามลำดับความสำคัญตามแผนอัคคีภัย ดังนี้

#### 1.1 ขนย้ายอุปกรณ์ในห้อง Server ดังนี้

- Computer Server
- ตู้จัดเก็บอุปกรณ์เครือข่าย
- เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนย้ายเป็นกรณีท้ายสุดเนื่องจากมีน้ำหนักมากยากแก่การขน

ย้าย

#### 1.2 ขนย้ายอุปกรณ์ในห้องคอมพิวเตอร์ดังนี้

- Computer PC ของแต่ละคนที่รับผิดชอบ
- อุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงานที่มีราคาสูง และมี

ความสำคัญ

- วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้อง Server
- เอกสารคู่มือต่าง ๆ ที่ทำการเก็บไว้

2. เมื่อสามารถควบคุมอัคคีภัยได้แล้ว ให้ดำเนินการตรวจสอบความเรียบร้อยของระบบเครือข่าย, ระบบไฟฟ้า และติดตั้งอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-23	หน้า 1/1
	เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัย และความลับผู้ป่วย	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ หมายถึง แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับผู้ป่วยที่เจ้าหน้าที่ทุกคนที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย

1. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีหน้าที่ต้องป้องกัน ดูแล รักษาไว้ซึ่งความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้ของข้อมูล ตลอดจนเอกสารเวชระเบียนของผู้ป่วย
2. ห้ามเผยแพร่ ทำสำเนา ถ่ายภาพ เปลี่ยนแปลง ลบทิ้ง หรือทำลายข้อมูลผู้ป่วย ในเวชระเบียนและในระบบคอมพิวเตอร์ทุกกรณี นอกจากได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจากผู้อำนวยการ
3. การแก้ไขข้อมูลผู้ป่วย ให้ดำเนินการได้ตามระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการแก้ไขข้อมูลโดยเคร่งครัด เช่น หากเขียนผิดห้ามใช้ปากกากระบายสีทับข้อความจนไม่เห็นข้อความเดิม ห้ามใช้น้ำยาลบคำผิดในเวชระเบียนผู้ป่วย การแก้ไขทำได้โดยการลากเส้นทับข้อความเดิมเพียงเส้นเดียว แล้วเขียนข้อความที่แก้ไขไว้ใกล้กับข้อความเดิม พร้อมลงนามกำกับ และวันเวลาที่แก้ไข สำหรับการแก้ไขข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ห้ามลบข้อความเดิมทิ้ง แต่ให้ทำเครื่องหมายว่ามี การแก้ไข แล้วเชื่อมโยงข้อมูลที่เพิ่มเติมแก้ไขให้รู้ว่าข้อความใหม่ใช้แทนข้อความเดิมอย่างไร
4. การส่งข้อมูลผู้ป่วยให้กับบุคลากรภายในสถานพยาบาลเดียวกัน ให้ดำเนินการตามระเบียบการส่งข้อมูลลับ โดยเคร่งครัด เช่น ไม่ใช่ให้ผู้ป่วยเป็นผู้ถือเวชระเบียนจากจุดบริการหนึ่งไปยังจุดอื่นๆ
5. ห้ามส่งข้อมูลผู้ป่วยโดยใช้ช่องทางที่ไม่เหมาะสม เช่น ส่งทาง LINE หรือ Social Media
6. ตั้งรหัสผ่านในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของตนเองให้คาดเดาได้ยาก ตรงตามระเบียบของโรงพยาบาล ปกปิดรหัสผ่านเป็นความลับส่วนตัวอย่างเคร่งครัด ไม่อนุญาตให้ผู้อื่นนำรหัสผ่านของตนเองไปใช้เปลี่ยนรหัสผ่านเมื่อถึงกำหนดเวลาที่บังคับ
7. ห้ามใช้คอมพิวเตอร์ของสถานพยาบาลเปิดไฟล์จากภายนอกทุกกรณี สำหรับการเปิดไฟล์งานจากหน่วยงานภายในให้ตรวจหาไวรัสภายในไฟล์ทุกครั้งก่อนเปิดไฟล์

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-23	หน้า 1/2
	เรื่อง การรักษาความลับของผู้ที่เข้าถึง ข้อมูลผู้ป่วย	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

8. ห้ามนำเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อื่นๆ รวมถึงอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลเช่น CD-ROM, USB Drive, External Hard Disk อุปกรณ์เครือข่าย เช่น Hub, Switch, Wi-Fi Router ฯลฯ มาเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลที่ใช้ฐานข้อมูลผู้ป่วย ยกเว้นได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล

9. ห้ามใช้คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลที่เชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลผู้ป่วย ในการติดต่อกับอินเทอร์เน็ตทุกกรณี ยกเว้นเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีภารกิจเฉพาะที่ต้องเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตพร้อมกันกับการเชื่อมต่อระบบฐานข้อมูลผู้ป่วย ซึ่งได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการ

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-23	หน้า 1/3
	เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัย และความลับผู้ป่วย	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์และเวชระเบียนของโรงพยาบาลมีหน้าที่เพิ่มเติมที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยและความลับของข้อมูลผู้ป่วยดังนี้

1. กำกับดูแลการลงบันทึกสมุดทะเบียนบันทึกการเข้าออกห้องเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์
2. จัดทำทะเบียนทรัพย์สินสารสนเทศ (information assets) ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ และข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของโรงพยาบาลและมีการดูแลควบคุมการใช้งานให้เหมาะสมและรับผิดชอบทรัพย์สินสารสนเทศดังกล่าว
3. กำหนดให้มีการแบ่งแยกเครือข่าย ดังต่อไปนี้
  - 3.1 แบ่งแยกเครือข่ายเป็นเครือข่ายย่อย ๆ ตามอาคารต่าง ๆ เพื่อควบคุมการเข้าถึงเครือข่ายโดยไม่ได้รับอนุญาต
  - 3.2 แบ่งแยกเครือข่ายภายในภายนอก เพื่อความปลอดภัยของระบบฯ
4. จัดอบรมให้ความรู้ หลักการ แนวทางปฏิบัติทั่วไป และแนวทางปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่ทุกคนให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน ตรวจสอบการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดอย่างเคร่งครัด
5. ดูแลรักษาบัญชีผู้ใช้ในระบบ ทำให้บัญชีผู้ใช้การไม่ได้ทันทีที่บุคลากรลาออก หรือย้ายออกไป เพิ่มบัญชีผู้ใช้รายใหม่เมื่อมีเจ้าหน้าที่มาใหม่
6. ให้ผู้ใช้งานทุกคนมีบัญชีผู้ใช้งานเป็นของตนเอง และให้ระบบสารสนเทศมีการตรวจสอบตัวตน Authentication ที่เพียงพอ เพื่อให้สามารถระบุตัวตนของผู้เข้าใช้งานระบบสารสนเทศได้
7. มีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความลับ และการทำงานในระบบสารสนเทศที่สำคัญของผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ให้เข้าถึงได้เฉพาะที่ได้รับอนุญาต มีการทบทวนสิทธิเป็นระยะๆ
8. มีการกำหนดนโยบายการตั้งรหัสผ่านอย่างมั่นคงปลอดภัยตามที่กำหนด
9. มีนโยบายการกำกับดูแลไม่ให้มีการเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ รวมถึงรหัสผ่าน ให้เข้าถึงได้ง่าย ทางการกายภาพ เช่น โตะทำงาน หน้าจอ เขียนติดไว้ที่มองเห็นได้ง่าย

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-23	หน้า 1/4
	เรื่อง การรักษาความมั่นคงปลอดภัย และความลับผู้ป่วย	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

10. กำหนดให้ระบบสารสนเทศมีการตัดและหมดเวลาการใช้งาน รวมทั้งปิดการใช้งานด้วย หลังไม่มีกิจกรรมในการใช้งานเป็นช่วงเวลา เช่น 15 นาที

11. ในการรับส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องทำการตรวจสอบไวรัส โดยโปรแกรมป้องกันไวรัส ก่อนการรับส่งข้อมูลทุกครั้ง

12. ดำเนินการสำรองข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์อย่างน้อยวันละครั้ง สำรองข้อมูลในระบบเวบระบบอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง

13. จัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ Log file ให้เป็นข้อมูลทางคอมพิวเตอร์มีความถูกต้องสามารถระบุถึงตัวบุคคลได้ตาม พรบ. การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และมีการป้องกันการเข้าถึงหรือแก้ไข log โดยไม่ได้รับอนุญาต

14. ทำการปรับปรุงข้อมูล สำหรับตรวจสอบและปรับปรุงระบบปฏิบัติการ OS และโปรแกรมต่าง ๆ update patches ให้ใหม่เสมอ

15. กำหนดมาตรการการควบคุมการใช้งานระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจากผู้ใช้งานภายนอก เพื่อการดูแลรักษาความปลอดภัยของระบบดังนี้

15.1 บุคคลภายนอกที่ต้องการสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบเครือข่ายและคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จะต้องทำเรื่องขออนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อขออนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงาน

15.2 มีการควบคุมช่องทาง port, service ที่ในการเข้าสู่ระบบ

15.3 การเข้าถึงระบบจากระยะไกลต้องได้รับอนุญาตจากผู้ดูแลระบบ หรือหัวหน้าหน่วยงาน

15.4 การเข้าสู่ระบบจากระยะไกล ผู้ใช้งานต้องแสดงหลักฐาน เหตุผลความจำเป็นในการเข้าถึง

15.5 การเข้าสู่ระบบเครือข่ายภายในและระบบสารสนเทศในหน่วยงานจากระยะไกลต้องมีการลงบันทึกเข้าใช้งาน login โดยแสดงตัวตนผู้ใช้งานต้องมีการพิสูจน์ตัวตน Authentication ด้วยการรหัสผ่านทุกครั้ง



	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-24	หน้า 1/1
	เรื่อง การรักษาความปลอดภัยข้อมูล	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1. การรักษาความปลอดภัย และป้องกันการสูญหายของแฟ้มเวชระเบียนมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1.1 จัดสถานที่ให้เหมาะสำหรับจัดการเก็บรักษา โดยมีชั้นสำหรับใส่แฟ้มประวัติผู้ป่วยนอกและแฟ้มผู้ป่วยในและเน้นให้เก็บอย่างระมัดระวัง เพื่อลดความเสียหายทางกายภาพ มีช่องที่มีขนาด เหมาะสมหยิบใช้สะดวก ลดการเกิดการชำรุดของเวชระเบียน\

1.2 สำรองสายไฟในหน่วยงานไม่ให้ชำรุดสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย เพื่อป้องกันอัคคีภัย

1.3 มีการจำลองเหตุการณ์ ร่วมซ้อมแผนภาวะฉุกเฉินของโรงพยาบาลและเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน

1.4 จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิง และมีการตรวจสอบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายทางกายภาพที่อาจเกิดขึ้นของเวชระเบียน

1.5 การสำรวจปลวกและกำจัดปลวกในหน่วยงาน และมีระบบการจัดการขยะที่เหมาะสมในหน่วยงาน เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นในภายหลัง

1.6 สถานที่จัดเก็บแฟ้มเวชระเบียนของผู้ป่วยทุกประเภทห้ามบุคคลภายนอกเข้าไปโดยไม่ได้รับอนุญาต

1.7 การขอประวัติผู้ป่วยเพื่อไปใช้ภายนอกโรงพยาบาล ต้องทำบันทึกการขอข้อมูลตามแบบฟอร์มไว้เป็นหลักฐาน เพื่อขออนุญาตกับผู้บังคับบัญชา และพิจารณาเป็นรายกรณีไป โดยให้เฉพาะสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

1.8 เจ้าหน้าที่ของแผนกเวชระเบียนทุกคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงแฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในได้โดยทุกคนจะได้รับการอบรมในเรื่องการรักษาข้อมูลผู้ป่วย จรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ในการไม่เปิดเผยข้อมูล ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์หรือการขอเข้าดู

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-24	หน้า 1/2
	เรื่อง การรักษาความปลอดภัยข้อมูล	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

1.9 มีการจัดเวรปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง โดยเวรเช้าวันเสาร์-อาทิตย์จัดเวรละ 1 คน เวรบ่าย-ดึกเวรละ 1 คน และจัดเจ้าหน้าที่เสริมในวันที่มีผู้รับบริการมาเป็นพิเศษ เพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการ

1.10 ห้องตรวจจะต้องส่งแฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วย คืบหลังจากเสร็จสิ้นการตรวจในแต่ละวันหรือภายใน 24 ชั่วโมง ผู้ป่วยที่ Admit ให้ ward ส่งคืน OPD Card ภายหลัง Discharge ผู้ป่วย

1.11 แฟ้ม IPD ภายใน 15 วัน หลังจากผู้ป่วย Discharge เจ้าหน้าที่ผู้คืบจะต้องลงบันทึกการคืบในใบรายงานยอดผู้ป่วยนอกหรือสมุดส่งคืนแฟ้มผู้ป่วยใน ส่วนเจ้าหน้าที่เวชระเบียนมีหน้าที่รับคืบโดยลงในสมุด (manual) และบันทึกใน Computer

1.12 การใช้ระบบสารสนเทศในการควบคุมเวชระเบียนโดยออกแบบโปรแกรมสามารถบันทึกการส่งเวชระเบียนผู้ป่วยไปแผนกต่างๆ และสามารถตรวจสอบกลับได้ เมื่อพบว่าประวัติผู้ป่วยที่ คืบหาไม่พบถูกส่งไปจุดบริการใดเป็นจุดสุดท้ายที่ใช้บริการ

1.13 การประชุมชี้แจงนโยบายด้านเวชระเบียนให้กับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทราบ

1.14 กรรมการสารสนเทศกำหนดผู้มีสิทธิและระดับความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลในแฟ้มเวชระเบียนผู้ป่วย

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-24	หน้า 1/3
	เรื่อง การรักษาความปลอดภัยข้อมูล	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

## ระเบียบปฏิบัติ

### 2. ผู้มีสิทธิ


- 2.1 เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเวชระเบียนทุกคน
- 2.2 แพทย์/พยาบาล ที่ทำหน้าที่ดูแลผู้ป่วย
- 2.3 ผู้ทำงานวิจัย หรือนักศึกษาหลักสูตรทางการแพทย์และสาธารณสุขต่าง ๆ ที่ได้รับอนุญาตให้เข้า

ฝึกอบรมที่โรงพยาบาลปาย

2.4 ศาล, บริษัทประกันชีวิต, สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, สำนักงานประกันสังคม, บริษัทกลางคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ, กรมบัญชีกลาง ต้องทำหนังสือขอเข้าดูข้อมูลหรือมีหมายศาล โดยผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล

### 3. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและระดับความสามารถเข้าถึงข้อมูล

- 3.1 ข้อมูลทางการแพทย์กำหนดให้แพทย์หรือผู้ที่รับมอบหมายเท่านั้นที่จะเป็นผู้เข้าถึง
- 3.2 ข้อมูลทางการแพทย์ กำหนดให้แพทย์/พยาบาลเท่านั้นที่จะเป็นผู้เข้าถึง
- 3.3 ข้อมูลทางเวชระเบียนผู้เกี่ยวข้องมีสิทธิ์สามารถเข้าถึงได้แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-25	หน้า 1/1
	เรื่อง การรักษาความปลอดภัย และ ป้องกันการสูญหายของแฟ้มเวชระเบียน ที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

โรงพยาบาลปายใช้โปรแกรม HosXP XE ในการจัดเก็บข้อมูลเวชระเบียนและการเข้ารับบริการของผู้ป่วยไว้ในคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

- กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ มีรหัส username และ password เพื่อการเข้าถึงงานในแต่ละประเภท โดยรหัสที่กำหนดให้จะเข้าถึง (Access menu) และใช้งานได้ เฉพาะงานในหน้าที่ของตนเองเท่านั้นไม่สามารถใช้งานในด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องได้
- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคนได้รับการอบรม ในเรื่องการรักษาข้อมูลผู้ป่วย จรรยาบรรณ ในการไม่เปิดเผยข้อมูล ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการขอประวัติการรักษาเวชระเบียนผู้ป่วย
- กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ใช้งาน HosXP XE ต้อง Log out ออกจากโปรแกรมทุกครั้งหากไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ที่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และตั้งเวลาให้โปรแกรม Log out อัตโนมัติกรณีที่ไม่มีการใช้งานเป็นเวลานานเกิน 15 นาที
- กำหนดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ใช้งาน HosXP XE ต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทุก 6 เดือน และตั้งค่าโปรแกรมให้มีการแจ้งเตือนและลบค่า password เดิมอัตโนมัติหากไม่มีการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ภายในเวลาที่กำหนด
- กำหนดให้โปรแกรมสามารถตรวจสอบเหตุผิดพลาดของงานและสืบสวนย้อนกลับได้ว่ามีการเข้าถึงการบันทึกหรือแก้ไข ข้อมูลของผู้ป่วยที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ โดยรหัสผู้ใช้ของใคร มีการดำเนินการเมื่อไหร่
- กำหนดให้โปรแกรมสามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและการนำข้อมูลในคอมพิวเตอร์ไปใช้งาน โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น จำกัดสิทธิการ print รายงานข้อมูลประวัติผู้ป่วย กำหนดเครื่องพิมพ์ใบเสร็จ เป็นต้น

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-25	หน้า 1/2
	เรื่อง การรักษาความปลอดภัย และ ป้องกันการสูญหายของแฟ้มเวชระเบียน ที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

7. กำหนดให้มีการติดตั้งโปรแกรมเพื่อป้องกันและปกป้องข้อมูลจากไวรัส มัลแวร์ โทรจัน หนอนคอมพิวเตอร์ และตรวจสอบให้มีการ update อัปเดตอัตโนมัติ
8. กำหนดให้มีการปิดระบบเพื่อป้องกันการใช้อุปกรณ์พกพา เช่น Hard disk External, USB Flash drive
9. ตรวจสอบสายไฟในหน่วยงานไม่ให้ชำรุดสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย เพื่อป้องกันอัคคีภัย
10. การจำลองเหตุการณ์ ร่วมซ้อมแผนภาวะฉุกเฉินของโรงพยาบาลและเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีเหตุจำเป็นต้องขนย้ายเครื่อง Server
11. จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิง และมีการตรวจสอบให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายทางกายภาพที่อาจเกิดขึ้นของเวชระเบียน
12. ห้องจัดเก็บ Server ปรับปรุงมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาล โดย จัดเก็บ Server ไว้ในตู้ Rack สำหรับขนย้าย ภายในห้องติดตั้งเครื่องปรับอากาศ 2 ตัว เพื่อสลับการทำงานทุก 6 ชั่วโมง และล็อกห้อง server เพื่อป้องกันบุคคลภายนอกเข้าไปโดยไม่ได้รับอนุญาต
13. กำหนดสิทธิรหัสผู้ใช้ username และ password สำหรับการใช้งาน server และการเข้าถึง database ข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วย

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-26	หน้า 1/1
	เรื่อง การ Backup ข้อมูลเวชระเบียนที่ จัดเก็บในรูปแบบ Electronic files	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

การ Backup ข้อมูลที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic files ดังนี้

1. จัดเก็บข้อมูลใน Server หลัก จัดทำเป็น RAID-5 โดยมี Hard disk สำหรับบันทึก ข้อมูลที่เหมือนกันจำนวน 5 ลูก
2. จัดเก็บข้อมูลใน Server รอง ตัวที่ 1 จัดทำเป็น RAIDS-5 โดยมี Hard disk สำหรับ บันทึกข้อมูล ที่เหมือนกันจำนวน 5 ลูก
3. จัดเก็บข้อมูลใน Server รอง ตัวที่ 2 โดยใช้การทำ Auto Back up แบบ Full วัน ละ 1 ครั้ง เวลา 01.00 น. และมีการทดสอบข้อมูลสำรองปีละ 1 ครั้ง
4. การ Copy ข้อมูล Back up เก็บไว้ใน Hard disk External

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-26	หน้า 1/2
	เรื่อง การรักษาความปลอดภัย และ ป้องกันการสูญหายของแฟ้มเวชระเบียน ที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย


### ระเบียบปฏิบัติ

เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานทั่วไป หรือปัญหาทางด้านเทคนิค สามารถแจ้งปัญหาได้ดังนี้ในเวลาราชการ

หากมีปัญหาในเวลาราชการให้ติดต่อศูนย์คอมพิวเตอร์ หมายเลข 151-152

เมื่อเกิดปัญหาการใช้งานทั่วไป หรือปัญหาทางด้านเทคนิค สามารถแจ้งปัญหาได้ดังนี้นอก  
เวลาราชการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้มีการจัดเวรให้บริการในวันหยุดราชการทุกวัน โดยสามารถติดต่อ  
ดังนี้

- นายวิธี เทอดชูสกุลชัย โทรศัพท์ 0892661578
- นายณัฐปภิตต์ มาลาวัลย์ โทรศัพท์ 0965415351

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-27	หน้า 1/1
	เรื่อง แนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา บุคลากรที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์	ฉบับที่ : 1/1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2561
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

กรณีเกิดปัญหาผู้ดูแลระบบ ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ด้วย เหตุผลดังต่อไปนี้คือ

1. หลบหนี
2. ลาออกแบบไม่ได้ขาดหมาย
3. ทูพพลภาพ
4. เสียชีวิต

ให้คณะกรรมการสารสนเทศ IM ดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ให้คณะกรรมการสารสนเทศแจ้ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรับทราบ และพิจารณาเชิญบุคลากรดังต่อไปนี้ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. XXXXXXXXX
2. XXXXXXXXX

2. ให้คณะกรรมการสารสนเทศ IM ทำเอกสารบันทึกข้อความถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อเปิดเผยบัญชีผู้ใช้งานระดับสูงสุด ในระบบโปรแกรมต่าง ๆ เท่าที่จำเป็น หรือบัญชีผู้ใช้งานระดับสูงสุดในระบบโปรแกรมต่าง ๆ ที่บุคลากรที่ได้รับเชิญ



	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-28	หน้า 1/1
	เรื่อง การปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2561
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ


1. วันราชการ มีการจัดเวรปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ เวิร์ล 1 คน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 16.30-20.00 น.
2. วันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์มีการจัดเวรปฏิบัติงานเวิร์ล 1 คน ปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น.
3. การขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์หากมีเหตุฉุกเฉินหรือเหตุจำเป็นที่ต้องการเจ้าหน้าที่ขึ้นปฏิบัติงานเพิ่มเติมให้ทำบันทึกการขึ้นปฏิบัติงานทุกครั้ง

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-29	หน้า 1/1
	เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ใน โรงพยาบาลปาย	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) หมายถึง สื่อหรือช่องทางในการติดต่อในลักษณะของการสื่อสารแบบสองทางผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นสื่อรูปแบบใหม่ (new media) ที่บุคคลทั่วไปสามารถนำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ด้วยตนเองออกสู่สาธารณะโดยใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารประเภทต่าง ๆ ในปัจจุบันมีแหล่งให้บริการเครือข่ายทางสังคมเกิดขึ้นบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น Facebook Twitter TIKTOK LinkedIn Google Plus Instagram Telegram YouTube Blog Wiki รวมทั้งเว็บไซต์ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เปิดให้บริการ file sharing photo sharing video sharing และกระดานสนทนา (web board) เป็นต้น เนื่องจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นเครื่องมือที่มีทั้งประโยชน์และโทษที่ควรระวัง โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารบางอย่างที่เผยแพร่ออกสู่สาธารณะไปแล้วอาจไม่สามารถเรียกกลับคืนได้ และอาจก่อให้เกิดความเสียหายทั้งต่อตนเองต่อผู้อื่น และต่อองค์กร ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่าน สามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ทางโรงพยาบาลปายจึงมีนโยบายและแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) และแสดงตนในฐานะบุคลากรของโรงพยาบาลดังนี้

1. พึงตระหนักว่า ข้อความหรือความเห็นที่เผยแพร่บน Social Network เป็นข้อความที่สามารถเข้าถึงได้โดยสาธารณะ ผู้เผยแพร่ต้องรับผิดชอบ ทั้งทางด้านสังคม และด้านกฎหมาย นอกจากนี้ยังอาจมีผลกระทบต่อชื่อเสียง การทำงานและอนาคตของวิชาชีพของตนได้
2. ใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง ในการเผยแพร่ความคิดเห็นที่อาจกระตุ้นหรือนำไปสู่การโต้แย้งที่รุนแรง เช่น เรื่องเกี่ยวกับการเมืองหรือศาสนา พระมหากษัตริย์
3. ต้องไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น หากต้องการกล่าวอ้างถึงแหล่งข้อมูลที่สนับสนุนข้อความของตน ควรให้การอ้างอิงถึงแหล่งข้อมูลนั้นอย่างชัดเจน

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-29	หน้า 1/2
	เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ใน โรงพยาบาลปาย	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

#### ระเบียบปฏิบัติ


4. พึงตระหนักว่า การใช้ Social Network นั้น การแบ่งแยกระหว่างเรื่องส่วนตัว และเรื่องหน้าที่การงาน เป็นสิ่งที่ทำได้ยาก หากประสงค์จะใช้ Social Network เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องหน้าที่การงานหรือข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ควรแยกบัญชีผู้ใช้ (Account) ระหว่างการใช้เพื่อเรื่องส่วนตัว และเรื่องหน้าที่การงานออกจากกัน ยกตัวอย่างเช่น การใช้ Facebook ของผู้ที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของส่วนงาน ควรมีการแยก Facebook profile ที่ใช้สำหรับติดต่อกับเครือข่ายของตนในเรื่องส่วนตัว เรื่องครอบครัว ออกจาก Facebook profile ที่ใช้ประชาสัมพันธ์ส่วนงาน หรืออาจตั้งเป็น Facebook page ประจำส่วนงานขึ้นแทนที่จะใช้ profile ส่วนตัว

5. หากต้องการสร้าง Page หรือ Account ที่เป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นทางการของหน่วยงานต้องแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายหัวหน้างาน หรือคณะกรรมการสารสนเทศทราบ

6. การเผยแพร่ข้อมูล หรือแสดงความคิดเห็นที่อาจทำให้เข้าใจว่าเป็นความเห็นจากโรงพยาบาล หน่วยงาน ต้องมีการแสดงข้อความจำกัดความรับผิดชอบ (Disclaimer) ว่าเป็นความเห็นส่วนตัว มิใช่ความเห็นของโรงพยาบาล หรือหน่วยงานที่ตนสังกัด เว้นแต่จะเป็นความเห็นของโรงพยาบาล หน่วยงานที่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี

7. ห้ามเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นทรัพย์สินทางปัญญาของโรงพยาบาล หรือข้อมูลที่ใช้ภายในโรงพยาบาล ก่อนได้รับอนุญาตอย่างเป็นทางการจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล

8. บุคลากรอาจใช้ตราสัญลักษณ์ (logo) ของโรงพยาบาลบนรูปประกอบ profile ของตน ได้ หาก profile นั้นระบุชื่อและนามสกุลจริงอย่างถูกต้อง แต่ไม่ควรจะใช้เพื่อโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการใด ๆ ของตนเอง

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-29	หน้า 1/2
	เรื่อง การใช้สื่อสังคมออนไลน์ใน โรงพยาบาล	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ : มกราคม 2561
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล

### ระเบียบปฏิบัติ

9. บุคลากรที่ปฏิบัติงานวิชาชีพ หรือเป็นผู้ให้บริการสุขภาพหรือบริการอื่นใด พึงตระหนักถึงความรับผิดชอบในการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการ เนื่องจากผลของการเผยแพร่ข้อมูล อาจมีผลกระทบต่อผู้รับบริการ หน่วยงาน และวิชาชีพของตนได้ โดยการ


9.1 ระมัดระวังอย่างยิ่งในการใช้ Social Network ในการปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยเฉพาะไม่ควรใช้ Account ที่ใช้สำหรับเรื่องส่วนตัวเพื่อการนี้ เนื่องจากไม่มีวิธีที่ได้ผลสมบูรณ์ในการปกปิดความลับของผู้รับบริการบน Social Network

9.2 ปฏิบัติตามจริยธรรมของวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

9.3 เคารพและระมัดระวังอย่างยิ่ง ไม่ให้มีการละเมิดความเป็นส่วนตัว (Privacy) และความลับ (Confidentiality) ของผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

9.4 หากต้องการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการศึกษา วิจัย เช่น รูปภาพ หรือสื่ออื่น ๆ ที่มาจากผู้รับบริการ ต้องขออนุญาตจากผู้รับบริการนั้นก่อนเสมอ และต้องลบข้อมูลที่อาจจะทำให้มีการทราบถึงตัวตนของผู้รับบริการนั้นให้หมด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้รับบริการ ทั้งนี้ให้รวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลในกลุ่มปิดเฉพาะด้วย

10. ควรแจ้งให้ผู้รับผิดชอบของหน่วยงาน ผู้บริหาร หรือคณะกรรมการสารสนเทศ หากพบว่ามีข้อความบน Social Network ที่อาจทำให้เกิดความเสื่อมเสียชื่อเสียงของโรงพยาบาล ควรมอบหมายให้มีผู้เฝ้าระวังและตรวจตราข่าวสารในทุกช่องทางที่อาจส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-30	หน้า 1/1
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีเครื่อง Server/Database มีปัญหา	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ปาย

### ระเบียบปฏิบัติ

#### 1. กรณีเครื่อง Server /Database มีปัญหา สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที


##### เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาและประเมินระยะเวลาในการแก้ไข หากสามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที แจ้งประกาศให้ทุกหน่วยงานหยุดการใช้งานโปรแกรม HosXP XE ชั่วคราว
2. ดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบความพร้อมให้เรียบร้อย
3. ประกาศให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้งาน HosXP XE ได้ตามปกติ
4. สรุปลงบันทึกในโปรแกรมความเสี่ยง

#### 2. กรณีเครื่อง Server /Database มีปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที

##### เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์ตรวจสอบสาเหตุของปัญหาและประเมินระยะเวลาในการแก้ไข หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที ให้แจ้งผู้อำนวยการ /ประธานคณะกรรมการสารสนเทศทราบ
2. คณะกรรมการสารสนเทศ IM /หัวหน้า/รองหัวหน้างานศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกาศใช้แผนฉุกเฉิน กรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้ โดยใช้มาตรการเดียวกับข้อ **กรณีไฟฟ้าดับ** มากกว่า 30 นาที ให้ทุกหน่วยงานหยุดการใช้งานโปรแกรม HosXP XE
3. ศูนย์คอมพิวเตอร์ดำเนินการแก้ไขปัญหา Server ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 24-48 ชม
4. ประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อซักซ้อมการลงบันทึกข้อมูลในโปรแกรม HosXP XE ย้อนหลัง
5. เมื่อเครื่อง Server สามารถทำงานได้ตามปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และอุปกรณ์เครือข่าย
6. ประกาศแจ้งให้หน่วยงานต่าง ๆ เปิดคอมพิวเตอร์ใช้งาน HosXP XE และเริ่มบันทึกข้อมูลย้อนหลัง

	ระเบียบปฏิบัติเลขที่ PAIHOS-IT-30	หน้า 1/2
	เรื่อง การปฏิบัติกรณีเครื่อง Server/Database มีปัญหา	ฉบับที่ : 1 เริ่มใช้วันที่ มกราคม 2566
	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
	ผู้จัดทำ : ศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลปาย

7. ติดตามตรวจสอบความเรียบร้อยของการลงบันทึกข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ จนกระทั่งระบบข้อมูลเป็นปัจจุบัน และสามารถให้บริการได้ตามปกติ

8. ประธานคณะกรรมการสารสนเทศ/หัวหน้างานศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกาศยกเลิกใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายใช้งานไม่ได้

9. ลงบันทึกในโปรแกรมความเสี่ยงสรุปรายงานนำเสนอผู้อำนวยการและคณะกรรมการบริหารทราบ

หมายเหตุ กรณีเครื่อง Server/Database กำหนดให้ผู้มีรายชื่อดังต่อไปนี้เป็นผู้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

- นายวิธี เทอดชูสกุลชัย                      โทรศัพท์ 0892661578

- นายณัฐปภิตต์ มาลาวัลย์                      โทรศัพท์ 0965415351