



คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)  
กระบวนการงาน การบริการและระเบียบปฏิบัติ  
(สำหรับผู้ใช้งาน)

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์  
ปีงบประมาณ 2567

## สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	2
5. Work Flow กระบวนการ	3
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	5
7. มาตรฐานคุณภาพงาน	6
8. ระบบติดตามประเมินผล	7
9. เอกสารอ้างอิง	7
10. แบบฟอร์มที่ใช้	7

## ภาคผนวก

### กฎระเบียบ/คำสั่ง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. WI-PLA-010-การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกขाय อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง	10
2. WI-PLA-011-การป้องกันไวรัส	13
3. WI-PLA-012-การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์และสิทธิทางปัญญา	14
4. WI-PLA-013-การใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต	15
5. WI-PLA-014-การใช้งานอีเมล	18
6. WI-PLA-015-การป้องกันการใช้ทรัพยากรผิดวัตถุประสงค์	19
7. WI-PLA-016-การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	20
8. WI-PLA-017-การตั้งรหัสผ่าน กำหนดและป้องกันรหัสผ่าน	21
9. WI-PLA-018-การนำข้อมูลเผยแพร่สู่สาธารณะ	22
10. WI-PLA-019-การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	23
11. WI-PLA-020-การรักษาความลับของผู้ที่เข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย	27
12. WI-PLA-021-การรักษาความปลอดภัย ป้องกันการสูญหายที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file	29
13. WI-PLA-022-การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	31
14. WI-PLA-023-แนวทางปฏิบัติ กรณีระบบล่ม	32

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## กระบวนการงาน การบริการ ICT Service Center

### 1. วัตถุประสงค์

1.1 เพื่อให้จัดมีการจัดคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพและบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

1.2 เพื่อเป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ และใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ เพื่อขอการรับบริการที่ตรงกับความต้องการ

1.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์ เครือข่ายของงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน และยกระดับการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

### 2. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งแต่ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ แผนการดำเนินงานศูนย์บริการให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหา ทางด้านเทคนิค รวมถึงการรายงานและติดตามประเมินผล

### 3. คำจำกัดความ

มาตรฐาน คือ สิ่งที่เราเป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542)

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ โดยจะมีการอภิปรายกำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้าน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

IT Help Desk = ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ผู้รับบริการ = ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชภูมินารายณ์

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค = เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไข  
ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน = เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไข  
ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

SLA (Service Level Agreement) = ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับ  
ผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการ ได้ตามระยะเวลาแต่  
ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพันอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

ไบเสน/ส่งซ่อม/ติดตั้ง = แบบบันทึกการรับแจ้งขอความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบ  
คอมพิวเตอร์และเครือข่าย

#### 4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ ทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงาน  
พร้อมทั้งมอบหมาย กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4.2. คณะทำงานบริการและจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีหน้าที่ความ  
รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

4.2.1 จัดทำแผนการดำเนินงานบริหารจัดการระบบการให้บริการและจัดการด้านความรู้  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.2.2 บริหารจัดการระบบการให้บริการ การจัดการด้านความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและ  
การสื่อสารให้สามารถดำเนินการตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.3 ประสาน ติดตามการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล รวมถึงรายงานผลการ  
ดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้ผู้บริหาร

4.2.4 ส่งเสริมให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้ระดับหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ให้สามารถ  
นำความรู้ไปใช้สนับสนุน ในการปฏิบัติงาน

## 5. Work Flow กระบวนการการปฏิบัติงานการบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

### 5.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หมายเลข 2020

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	แจ้งปัญหา/ขอรับ ความช่วยเหลือ	 10 นาที	ผู้ประสานงานด้านเทคนิครับ แจ้งขอรับบริการ พร้อม แนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ผู้รับบริการ/ผู้ ประสานงาน ด้านเทคนิค
2			ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจัด เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
3			ผู้ประสานงานด้านเทคนิค ตัดสินใจการตอบคำถามว่า สามารถตอบได้ทันทีหรือไม่	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
4			ผู้ประสานงานด้านเทคนิคแจ้ง เวลาโทรกลับเพื่อให้คำตอบ ผู้รับบริการ	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
5			ผู้ประสานงานด้านเทคนิค ประสานนักวิชาการ/ ผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบ	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
6			ผู้ประสานงานด้านเทคนิคได้รับ คำตอบจากนักวิชาการ/ ผู้เชี่ยวชาญ	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
7			ผู้รับบริการได้รับคำตอบ/ วิธีแก้ไขปัญหามาจากเจ้าหน้าที่ ประสานงานด้านเทคนิค	ผู้รับบริการ
8			ผู้ประสานงานด้านเทคนิค บันทึกปิดงาน (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
9			จบการทำงาน	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค

## 5.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

ลำดับ ที่	ฝั่งกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที)	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1	แจ้งปัญหา/ขอรับ ความช่วยเหลือ	6 นาที	ผู้ประสานงานด้านเทคนิครับ แจ้งขอรับบริการ พร้อม แนวทางแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ผู้รับบริการ/ผู้ ประสานงาน ด้านเทคนิค
2		KPI 20 นาที	ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจัด เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
3			เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรับ มอบหมายงานและวิเคราะห์ ปัญหา วิธีการแก้ไข	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
4		KPI ตามข้อตกลง (Service LevelAgreement)	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการแล้วเสร็จหรือไม่	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
5			กรณีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ สามารถ ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้แจ้งเวลาการมาให้ บริการ ครั้งที่ 2 (Follow up)	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
6			เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศึกษา ค้นหาวิธีแก้ไข	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
7			เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บันทึก การดำเนินการ (Resolution) (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)	เจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน
8			ผู้รับบริการประเมินผล การให้บริการ	ผู้รับบริการ
9			ผู้ประสานงานด้านเทคนิค บันทึกงาน (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ ติดตั้ง)	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค
10			จบการทำงาน	ผู้ประสานงาน ด้านเทคนิค

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 6.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

#### ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 2020
2. รับคำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

#### ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลง ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
2. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่รับแจ้ง
3. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา
  - 3.1 ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
  - 3.2 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้
    - ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
    - ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหาคำแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบ
4. ทำการบันทึกในแบบบันทึกข้อมูลและปิดงาน

### 6.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

#### ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 2020
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับบริการ

#### ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิคต้องทำการบันทึกคำแจ้งลง ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
2. ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมทั้งบันทึกลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง
3. ทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงานลงใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ

#### เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. รับมอบหมายงานจากผู้ประสานงานด้านเทคนิค และทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
2. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

2.1 กรณีแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทำการบันทึกการดำเนินการลงใน ใบเสนอ/ส่งซ่อม/  
ติดตั้ง

2.2 กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
- ทำการค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหา
- ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จและทำการบันทึกการดำเนินการลงใน ใบเสนอ/ ส่งซ่อม/ติดตั้ง

3. ให้ผู้รับบริการทำการประเมินผลการให้บริการและลงชื่อพร้อมทั้งนำใบเสนอ/ส่งซ่อม/  
ติดตั้ง ส่งคืนผู้ประสานงานด้านเทคนิค เพื่อทำการบันทึกหลักฐานข้อมูลและปิดงาน

## 7. มาตรฐานคุณภาพงาน

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	10-20 นาที	
2	Hardware 2.1 Format + ติดตั้งระบบปฏิบัติการ 2.2 ติดตั้ง Driver - Printer, Accessories	1 ชม. 20 นาที	ถ้ามี Driverพร้อมติดตั้ง
3	Software 3.1 Setup Microsoft Office 3.2 Setup Antivirus 3.3 Setup Program (HIS)	45 นาที 20 นาที 20 นาที	ระยะเวลาต่อ 1 โปรแกรม
4	Network 4.1 ติดตั้ง IP address 4.2 ติดตั้งสายสัญญาณพร้อมอุปกรณ์	20 นาที 2 วัน	เพิ่มจุดเครือข่าย

หมายเหตุ :

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนงานที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพันอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทาง เทคนิค โดยดูลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น



\* เงื่อนไขการดำเนินงานหลังจากงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พร้อมให้บริการแต่หากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดงานให้บริการอื่น อยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน 30 นาทีเป็นอย่างน้อย

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1 การรายงานผลคณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

8.2 การติดตามประเมินผลคณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ในการรับบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

## 9. เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550
2. คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาสุขภาพดิจิทัลโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยทางไซเบอร์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

1. แบบฟอร์มขอรับบริการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย (ใบเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง)
2. แบบฟอร์มใบขอเบิกวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ภาคผนวก

1. ระเบียบปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2567
2. นโยบายรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2567
3. พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550
4. คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาสุขภาพดิจิทัลโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์
5. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการความปลอดภัยทางไซเบอร์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

### วิธีปฏิบัติ(KCPH-IT)

1. WI-PLA-010-การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ถูกขโมย อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง
2. WI-PLA-011-การป้องกันไวรัส
3. WI-PLA-012-การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์และสิทธิทางปัญญา
4. WI-PLA-013-การใช้งานคอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต
5. WI-PLA-014-การใช้งานอีเมล
6. WI-PLA-015-การป้องกันการใช้ทรัพยากรผิดวัตถุประสงค์
7. WI-PLA-016-การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
8. WI-PLA-017-การตั้งรหัสผ่าน กำหนดและป้องกันรหัสผ่าน
9. WI-PLA-018-การนำข้อมูลเผยแพร่สู่สาธารณะ
10. WI-PLA-019-การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ
11. WI-PLA-020-การรักษาความลับของผู้ที่เข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย
12. WI-PLA-021-การรักษาความปลอดภัย ป้องกันการสูญหายที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic file
13. WI-PLA-022-การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
14. WI-PLA-023-แนวทางปฏิบัติ กรณีระบบล่ม

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/3
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-010	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ เครือข่ายขัดข้อง	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนีย์

## ระเบียบปฏิบัติ

1. กฏระเบียบการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และระเบียบการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

เอกสารฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบ การใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ ภายใต้การดูแลของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งกล่าวถึงสิทธิหน้าที่ ข้อปฏิบัติของผู้ใช้ระบบ

คำจำกัดความในระเบียบนี้

"โรงพยาบาล" หมายถึง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

"งานเทคโนโลยีสารสนเทศ" หมายถึง งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

"เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย" หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นสมบัติของโรงพยาบาล ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกส่วนกลาง รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ อุปกรณ์เครือข่ายที่เชื่อมต่อโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในโรงพยาบาล ตลอดจนถึงโปรแกรมและข้อมูลต่างๆ ที่มีได้จัดให้เป็นสื่อสาธารณะ

"หน่วยงาน" หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

"ผู้ใช้งาน" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ผู้ที่โรงพยาบาลอนุญาตให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้

"บทลงโทษ" หมายถึง บทลงโทษที่โรงพยาบาลเป็นผู้กำหนดหรือบทลงโทษตามกฎหมาย

2. กฏระเบียบการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของโรงพยาบาลเป็นสมบัติของทางราชการ ห้ามผู้ใดเข้าใช้งานโดยมิได้รับอนุญาต

2.2 ผู้ใช้งานต้องยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขในการรับทราบกฏระเบียบหรือนโยบายต่างๆ ที่โรงพยาบาลกำหนดขึ้นโดยจะอ้างว่าไม่ทราบกฏระเบียบหรือนโยบายของส่วนราชการ มิได้

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 2/3
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-010	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

2.3 โรงพยาบาลให้บัญชีผู้ใช้งาน (User Account) เป็นการเฉพาะบุคคลเท่านั้น ผู้ใช้งานจะโอน จำหน่าย หรือจ่ายแจกสิทธินี้ให้กับผู้อื่นไม่ได้

2.4 บัญชี ผู้ใช้งาน (User Account) ที่โรงพยาบาลให้กับผู้ใช้งานนั้น ผู้ใช้งานต้องเป็นผู้รับผิดชอบผลต่างๆ อันอาจจะมีขึ้นรวมถึงผลเสียหายต่างๆ ที่เกิดจากบัญชีผู้ใช้งาน (User Account) นั้นๆ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าผลเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำของผู้อื่น

2.5 ห้ามผู้ใช้งานปฏิบัติการใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เป็นการขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีแห่งสาธารณชน โดยผู้ใช้งานรับรองว่าหากมีการกระทำการใดๆ ดังกล่าว ย่อมถือว่าอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของโรงพยาบาล

2.6 ห้ามผู้ใช้งานทำการใดๆ ที่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าหรือการแสวงหากำไร ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายเช่น การประกาศแจ้งความ การซื้อหรือการจำหน่ายสินค้า การนำข้อมูลไปซื้อขาย การรับบริการค้นหาข้อมูลโดยคิดค่าบริการ การให้บริการโฆษณาสินค้า หรือการเปิดบริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลทั่วไป เพื่อแสวงหากำไร

2.7 ผู้ใช้งานจะต้องไม่ละเมิดต่อผู้อื่น กล่าวคือผู้ใช้งานจะต้องไม่อ่าน เขียน ลบ เปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขใดๆ ในส่วนที่มีไซของตน โดยไม่ได้รับอนุญาตการบุกรุก(hack) เข้าสู่บัญชีผู้ใช้งาน (user account) ของผู้อื่น หรือเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในโรงพยาบาล หรือหน่วยงานอื่นๆ การเผยแพร่ข้อความใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายเสื่อมเสียแก่ผู้อื่นการใช้ภาษาหรือรูปภาพไม่สุภาพ หรือการเขียนข้อความที่ทำให้ผู้อื่นเสียหาย ถือเป็น การละเมิดสิทธิของผู้อื่นทั้งสิ้น ผู้ใช้งานจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว โรงพยาบาลไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว

2.8 โรงพยาบาลจะไม่ควบคุมเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่เก็บและรับส่งผ่านเข้าออก เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานและจะไม่รับประกันในคุณภาพของการเก็บการรับส่งข้อมูลข่าวสาร และการไม่สามารถใช้งานได้ของระบบบางส่วนหรือทั้งหมด และจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายของการใช้งาน อันเนื่องมาจากวงจรสื่อสารชำรุด งานแม่เหล็กชำรุด ความล่าช้า แพ้มข้อมูลหรือจดหมายส่งไปไม่ถึงปลายทางหรือส่งผิดสถานที่ และความผิดพลาดในข้อมูลหรือความเสียหายอันเกิดจากการลวงละเมิดโดยผู้ใช้งานอื่นๆ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 3/3
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-010	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ เครือข่ายขัดข้อง	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนีย์

2.9 ผู้ใช้งานสัญญาว่าจะปฏิบัติตามเงื่อนไข/กฎ/ระเบียบ/คำแนะนำที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ และที่จะกำหนดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสมซึ่งจะมีผลบังคับใช้ โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

2.10 โรงพยาบาลทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะปฏิเสธการเชื่อมต่อและ/หรือการใช้งาน และทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิก หรือระงับการเชื่อมต่อ และ/หรือการใช้งานใดๆ ของผู้ใช้งานที่ ล่วงละเมิด หรือพยายามจะล่วงละเมิดกฎระเบียบนี้ของส่วนราชการ

### 3. กฎระเบียบการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

3.1 ให้ผู้ซึ่งต้องการนำอุปกรณ์มาเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อกำหนดโดยเคร่งครัด เพื่อให้การเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นไปตามมาตรฐานสากลและไม่เกิดผลกระทบต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนรวมของโรงพยาบาล การขออนุญาตใช้งานเครือข่ายย่อยหมายเลขไอพี (Subnet) และชื่อโดเมน (Domain Name) ของหน่วยงานใดๆ หน่วยงานนั้นจะต้องติดต่อขออนุญาตมายังงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพิจารณาดำเนินการ

3.2 โรงพยาบาลไม่อนุญาตให้บุคคลใดกระทำการเคลื่อนย้าย หรือทำการใดๆ ต่ออุปกรณ์ ส่วนกลางโดยพลการ เพราะอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่อุปกรณ์ ส่วนกลางและระบบเครือข่ายของโรงพยาบาลได้

### 4. บทลงโทษหากผู้ใช้งานไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบดังกล่าว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลอื่น หรือต่อสมบัติของทางราชการ จะต้องรับโทษตามบทลงโทษต่อไปนี้

4.1 โทษขั้นต้น

4.2 โทษขั้นกลาง

4.3 โทษขั้นสูง

4.4 โทษขั้นร้ายแรง หากการละเมิดฝ่าฝืนก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อื่น หรือต่อทรัพย์สินทั้งของทางราชการอย่างร้ายแรง จะต้องรับโทษตามระเบียบส่วนราชการหรือรับโทษตามกฎหมาย โดยลำดับต่อไป

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-011	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การป้องกันไวรัส	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ตรวจสอบว่าโปรแกรมป้องกันไวรัสยังทำงานตามปกติ และมีการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัส (Virus Definition) หรือไม่ ต้องทำการตรวจสอบอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง หากพบว่าทำงานผิดปกติ ให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยทันที
2. หากเครื่องของผู้ใช้งานยังไม่มีโปรแกรมตรวจสอบไวรัสหรือพบ Virus กรณีพบ Virus แต่โปรแกรม Aniti Virus ไม่สามารถกำจัดได้ ให้รีบแจ้งศูนย์คอมพิวเตอร์ทันที
3. การแจ้งซ่อมให้ใช้แบบแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ หรือบันทึกข้อมูลผ่านระบบซ่อมที่หน้าเว็บไซต์ของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-012	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์และสิทธิทางปัญญา	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ห้ามติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น
2. ระมัดระวังการใช้งานเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ ซึ่งอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม และได้มีการกำหนดเงื่อนไขการใช้งานเอาไว้ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าวอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้เป็นการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคล



โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/3
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-013	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

## ระเบียบปฏิบัติ

ระเบียบปฏิบัติการใช้งานการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เอกสารฉบับนี้มีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2567 ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ ภายใต้การดูแลของงานเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งกล่าวถึงสิทธิ หน้าที่ ข้อปฏิบัติของผู้ใช้ระบบ

### คำจำกัดความในระเบียบนี้

"โรงพยาบาล" หมายถึง โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

"งานเทคโนโลยีสารสนเทศ" หมายถึง งานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

"เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย" หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นสมบัติของโรงพยาบาล ทั้งที่อยู่ภายในและภายนอกส่วนกลาง รวมทั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ อุปกรณ์เครือข่ายที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างๆ ภายในโรงพยาบาลตลอดจน ถึงโปรแกรมและข้อมูลต่างๆ ที่มีได้จัดให้เป็นสื่อสาธารณะ

"หน่วยงาน" หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์

"ผู้ใช้งาน" หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้าง ผู้ที่โรงพยาบาลอนุญาตให้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายได้

"บทลงโทษ" หมายถึง บทลงโทษที่โรงพยาบาล เป็นผู้กำหนด หรือบทลงโทษตามกฎหมาย

### กฎระเบียบการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

1. เครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของโรงพยาบาลเป็นสมบัติของทางราชการ ห้ามผู้ใดเข้าใช้งานโดยมิได้ รับบอนุญาต
2. ผู้ใช้งานต้องยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไขในการรับทราบกฎระเบียบหรือนโยบายต่างๆ ที่โรงพยาบาล กำหนดขึ้นโดยจะอ้างว่าไม่ทราบกฎระเบียบหรือนโยบายของส่วนราชการ มิได้
3. โรงพยาบาลให้บัญชีผู้ใช้งาน (User Account) เป็นการเฉพาะบุคคลเท่านั้น ผู้ใช้งานจะโอนจำหน่ายหรือแจกสิทธินี้ให้กับผู้อื่นไม่ได้

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 2/3
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-013	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

4. บัญชีผู้ใช้งาน (UserAccount) ที่โรงพยาบาลให้กับผู้ใช้งานนั้น ผู้ใช้งานต้องเป็นผู้รับผิดชอบผลต่างๆ อันอาจจะเกิดมีขึ้นรวมถึงผลเสียหายต่างๆ ที่เกิดจากบัญชีผู้ใช้งาน (User Account) นั้นๆ เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าผลเสียหายนั้นเกิดจากการกระทำของผู้อื่น
5. ห้ามผู้ใช้งานปฏิบัติการใดๆ เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เป็นการขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีแห่งสาธารณชนโดยผู้ใช้งานรับรองว่าหากมีการกระทำการใดๆ ดังกล่าว ย่อมถือว่าอยู่นอกเหนือความรับผิดชอบของโรงพยาบาล
6. ห้ามผู้ใช้งานทำการใดๆ ที่เข้าข่ายลักษณะเพื่อการค้าหรือการแสวงหาผลกำไร ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เช่น การประกาศแจ้งความ การซื้อหรือการจำหน่ายสินค้า การนำข้อมูลไปซื้อขาย การรับบริการ ค้นหาข้อมูลโดยคิดค่าบริการ การให้บริการโฆษณาสินค้าหรือการเปิดบริการอินเทอร์เน็ตแก่บุคคลทั่วไปเพื่อ แสวงหากำไร
7. ผู้ใช้งานจะต้องไม่ละเมิดต่อผู้อื่นกล่าว คือ ผู้ใช้งานจะต้องไม่อ่าน เขียน ลบ เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขใดๆ ในส่วนที่มีชื่อของตนโดยไม่ได้รับอนุญาตการบุกรุก (hack) เข้าสู่บัญชีผู้ใช้งาน (user account) ของผู้อื่น หรือเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในโรงพยาบาลหรือหน่วยงานอื่นๆ การเผยแพร่ข้อความใดๆ ที่ก่อให้เกิดความเสียหายเสื่อมเสียแก่ผู้อื่น การใช้ภาษาหรือรูปภาพไม่สุภาพ หรือการเขียนข้อความที่ทำให้ผู้อื่นเสียหายถือ เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่นทั้งสิ้น ผู้ใช้งานจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงฝ่ายเดียว โรงพยาบาลไม่มีส่วนร่วมรับผิดชอบความเสียหายดังกล่าว
8. โรงพยาบาลจะไม่ควบคุมเนื้อหาของข้อมูล ข่าวสารที่เก็บ และรับส่งผ่านเข้าออกเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน และจะไม่รับประกันในคุณภาพของการเก็บ การรับส่งข้อมูลข่าวสาร และการไม่สามารถใช้งานได้ ของระบบบางส่วนหรือทั้งหมด และจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายของการใช้งาน อันเนื่องมาจากวงจรสื่อสาร ขำรุด จานแม่เหล็กขำรุด ความล่าช้า แฟ้มข้อมูลหรือจดหมายส่งไปไม่ถึงปลายทาง หรือส่งผิดสถานที่ และ ความผิดพลาดในข้อมูลหรือความเสียหายอันเกิดจากการลวงละเมิดโดยผู้ใช้งานอื่นๆ
9. ผู้ใช้งานสัญญาว่าจะปฏิบัติตามเงื่อนไข/กฎ/ระเบียบ/คำแนะนำที่โรงพยาบาล กำหนดไว้และที่จะกำหนดขึ้นในอนาคตตามความเหมาะสม ซึ่งจะมีผลบังคับใช้โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 3/3
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-013	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

10. โรงพยาบาลทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะปฏิเสธการเชื่อมต่อและ/หรือการใช้งาน และทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิกหรือระงับการเชื่อมต่อ และ/หรือการใช้งานใดๆ ของผู้ใช้งานที่ล่วงละเมิด หรือพยายามจะล่วงละเมิดกฎระเบียบ นี้ของส่วนราชการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-014	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การใช้งานอีเมล	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ห้ามมิให้เข้าถึงข้อมูลอีเมลของบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
2. ห้ามส่งอีเมลที่มีลักษณะเป็นจดหมายขยะ (Spam Mail)
3. ห้ามส่งอีเมลที่มีลักษณะเป็นจดหมายลูกโซ่ (Chain Letter)
4. ห้ามส่งอีเมลที่มีลักษณะเป็นการละเมิดต่อกฎหมาย หรือสิทธิของบุคคลอื่น
5. ห้ามส่งอีเมลที่มีไวรัสไปให้กับบุคคลอื่นโดยเจตนา
6. ห้ามปลอมแปลงอีเมลของบุคคลอื่น
7. ห้ามรับหรือส่งอีเมลแทนบุคคลอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาต
8. ห้ามส่งอีเมลที่มีขนาดใหญ่เกินกว่า 8 เมกกะไบต์ หรือตามที่องค์กรระบุไว้
9. ห้ามส่งอีเมลที่เป็นความลับขององค์กร เว้นเสียแต่ว่าจะใช้วิธีการเข้ารหัสข้อมูลอีเมลที่องค์กรกำหนดไว้
10. ให้ใช้ความระมัดระวังในการระบุชื่อที่อยู่อีเมลของผู้รับให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการส่งผิดตัวผู้รับ
11. ให้ใช้ความระมัดระวังในการจำกัดกลุ่มผู้รับอีเมลเท่าที่มีความจำเป็นต้องรับรู้รับทราบในข้อมูลที่ส่งไป
12. ให้ใช้คำที่สุภาพในการส่งอีเมล
13. ให้ระบุชื่อของผู้ส่งในอีเมลทุกฉบับที่ส่งไป
14. ให้ทำการสำรองข้อมูลอีเมลตามความจำเป็นอย่าง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-015	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การป้องกันการใช้ทรัพยากรผิดวัตถุประสงค์	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนี

### ระเบียบปฏิบัติ

1. เพื่อการกระทำผิดกฎหมาย หรือเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น
2. เพื่อการกระทำที่ขัดต่อ พ.ร.บ ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
3. เพื่อการกระทำที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
4. เพื่อการค้าขายหรือผลประโยชน์ส่วนตัว หรือผลประโยชน์ทางการเมือง
5. เพื่อการเข้าถึง แสดง จัดเก็บ แจกจ่าย แก้ไข จัดทำ หรือบันทึกข้อมูลที่มีเนื้อหาไม่เหมาะสม เช่น ข้อมูลอัน เป็นเท็จ ข้อมูลที่มีผลต่อความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนาและพระมหากษัตริย์ ภาพลามกอนาจาร ภาพตัดต่อของบุคคลอื่น หรือข้อมูลที่ทำให้เกิดความเสื่อมเสียอับอายแก่องค์กรหรือบุคคลอื่น เป็นต้น
6. เพื่อทำการเผยแพร่ข้อมูล หรืออนุญาตให้ผู้อื่นเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการกล่าวร้าย หมิ่นประมาท หรือพาดพิง บุคคลอื่นจนทำให้องค์กรถูกฟ้องร้องหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร
7. เพื่อการเปิดเผยข้อมูลลับซึ่งได้มาจากการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ไม่ว่าจะป็นข้อมูลขององค์กร หรือบุคคลภายนอกก็ตาม
8. เพื่อขัดขวางหรือโจมตี การใช้งานระบบเครือข่ายขององค์กร หรือของหน่วยงานภายนอกอื่น
9. เพื่อแพร่กระจายไวรัส หนอน ม้าโทรจัน สปายแวร์ สแปมเมลล์ หรือโปรแกรมไม่ประสงค์ดีอื่นๆ
10. เพื่อแสดงความคิดเห็นส่วนบุคคลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรไปยังที่อยู่
11. เว็บบ หรือห้องสนทนาใดๆ ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง
12. เพื่อการอื่นใดที่อาจขัดต่อผลประโยชน์ขององค์กร หรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือความเสียหายต่อองค์กร

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-016	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ในกรณีที่เป็นเครื่องโน้ตบุ๊กที่ใช้ร่วมกัน ให้ทำการกรอกแบบฟอร์มยืม - คืนสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กนั้น เพื่อขออนุมัติการนำไปใช้งานและป้องกันการสูญหาย
2. ตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอว่าโปรแกรมป้องกันไวรัสที่ใช้งานอยู่ ได้รับการปรับปรุงฐานข้อมูลรูปแบบไวรัสอย่างสม่ำเสมอ
3. ให้ระมัดระวังและรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก เมื่อมีการนำไปใช้งานนอกสถานที่ เพื่อป้องกันการสูญหาย หรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต
4. เมื่ออยู่ในที่สาธารณะหรือในห้องประชุม ห้ามปล่อยเครื่องทิ้งไว้โดยไม่มีผู้ดูแล
5. ตรวจสอบว่าได้มีการตั้งค่า Screen Saver เพื่อให้ทำการล็อกหน้าจอโดยอัตโนมัติหลังจากที่ไม่ได้ใช้งานเกินกว่า 15 นาที

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-017	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การตั้งรหัสผ่าน กำหนดและป้องกันรหัสผ่าน	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติสำหรับการตั้งรหัสผ่าน

1. มีความยาวไม่น้อยกว่า 6 ตัวอักษร ยกเว้นระบบเก่าๆ ที่ไม่สามารถดำเนินการได้
2. มีการผสมผสานกันระหว่างตัวอักษรที่เป็นตัวพิมพ์เล็ก ตัวพิมพ์ใหญ่ ตัวเลขและสัญลักษณ์เข้าด้วยกัน
3. ไม่กำหนดรหัสผ่านจากคำศัพท์ที่ปรากฏในพจนานุกรม
4. เปลี่ยนรหัสผ่านทุกๆ 3 เดือนสำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไปและสำหรับเจ้าหน้าที่ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

### ระเบียบปฏิบัติสำหรับการกำหนดและป้องกันรหัสผ่าน

1. เก็บรักษารหัสผ่านของตนเองไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยต่อผู้อื่น
2. กำหนดรหัสผ่านให้มีคุณสมบัติ ตามระเบียบปฏิบัติสำหรับการตั้งรหัสผ่าน
3. กำหนดรหัสผ่านสำหรับการใช้ไฟล์ข้อมูลร่วมกันบนเครือข่าย
4. ห้ามบันทึกหรือพิมพ์รหัสผ่านไว้ในโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการจำรหัสผ่านของตน (เช่น ในโปรแกรมเว็บ บราวเซอร์จะสามารถเลือกให้โปรแกรมช่วยจำรหัสผ่านไว้ให้)
5. ต้องไม่จดหรือบันทึกรหัสผ่านไว้ในสถานที่ที่ง่ายต่อการสังเกตเห็นโดยบุคคลอื่น
6. ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องบอกรหัสผ่าน แก่ผู้อื่นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานแทนตนเองได้ หลังจากทำงานนั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการเปลี่ยนรหัสผ่านโดยทันที

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-018	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การนำข้อมูลเผยแพร่สู่สาธารณะและการส่งข้อมูลผู้ป่วยทาง Line หรือสื่อ Social Media	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนี

### ระเบียบปฏิบัติ

1. ให้ผู้ที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่ต้องการนำข้อมูลนั้นขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ เช่น โดยผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล จะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อน หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นกับเนื้อหา จะต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดนั้น
2. ให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่สู่สาธารณะ เช่น โดยผ่านทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจะต้องดำเนินการด้วยตนเอง โดยห้ามมิให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

### แนวทางปฏิบัติในการส่งข้อมูลผู้ป่วยทาง LINE หรือสื่อ Social media

1. ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพมีความประสงค์จะส่งข้อมูลผู้ป่วยผ่านทาง LINE ต้องทำการขออนุญาตและได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยเป็นลายลักษณ์อักษร หลักการให้ความยินยอม
  - 1.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ ต้องแจ้งให้ผู้ป่วยทราบถึงจุดประสงค์ รูปแบบ ช่องทางและผลดีผลเสีย ของการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ให้ทราบและเข้าใจอย่างถ่องแท้
  - 1.2 ผู้ป่วยลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมให้เปิดเผยข้อมูลด้านสุขภาพของบุคคลทาง LINE (Informed Consent)
2. กรณีผู้ป่วยไม่ยินยอมให้เปิดเผยข้อมูล
  - 2.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพ บันทึกแสดงสถานะหน้าโปรแกรมแจ้งเตือนเป็นสีแดง
  - 2.2 หากผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพมีความจำเป็นต้องส่งข้อมูล ผู้ปฏิบัติงานด้านสุขภาพต้องพึงระมัดระวังการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ไม่ควรเปิดเผยข้อมูลที่สามารถระบุตัวตนของผู้ป่วยได้ และมีการลบข้อมูลทันทีที่มีการแลกเปลี่ยนเรียบร้อยแล้ว



โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/4
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-019	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

## ระเบียบปฏิบัติ

1. กรณีไฟฟ้าดับและเครื่องปั่นไฟสำรองไม่ทำงาน ระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

- หัวหน้า/รองหัวหน้า หรือผู้รับแจ้งปัญหาของงานเทคโนโลยีสารสนเทศประสานงานกับงานซ่อมบำรุง เพื่อขอทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาในการแก้ไข หากสามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที ให้ตรวจสอบการทำงานของ UPS ที่ห้อง server
- ประกาศแจ้งทางวิทยุสื่อสาร/โทรโข่ง/แจ้งด้วยวาจา ให้หน่วยงานต่างๆ ทราบเพื่อปิดคอมพิวเตอร์และเครื่องสำรองไฟชั่วคราว
- สำรอง/รับแจ้งปัญหาการทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า(UPS) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ต่างๆ ขณะไฟฟ้าดับว่าสามารถใช้ไฟได้หรือไม่
- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และอุปกรณ์เครือข่ายSwitchHUB, Access Point
- ตรวจสอบการเข้าใช้งานโปรแกรม Host Merge และ Hosxp
- ประกาศแจ้งให้หน่วยงานต่างๆ เปิดคอมพิวเตอร์ใช้งาน Host Merge และ Hosxp ได้ตามปกติ

เจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน

- เมื่อได้รับแจ้งจากงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้นำแบบฟอร์ม OPD Card เปล่าเพื่อใช้บันทึกข้อมูลชั่วคราว
- กรณีผู้ป่วยรายใหม่ให้เขียนบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์ม

เจ้าหน้าที่หน่วยงานต่างๆ

- เมื่อได้รับแจ้งจากงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ปิดคอมพิวเตอร์ชั่วคราว
- ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนที่รอรับบริการทราบ ให้บริการตามปกติและเขียนข้อมูลลงในแบบฟอร์ม OPD Card เปล่า และเก็บเอกสารไว้ที่ห้องจ่ายยาเพื่อลงบันทึกบริการย้อนหลัง
- กรณีเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) มีปัญหาไม่สำรองไฟให้แจ้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 2/4
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-019	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

- เมื่อได้รับแจ้งว่าระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้นำข้อมูลบริการลงบันทึกใน Host Merge และ Hosxp ย้อนหลัง

2. กรณีไฟฟ้าดับและเครื่องปั่นไฟสำรองไม่ทำงาน ระยะเวลาเกิน 30 นาที

เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

- หัวหน้า/รองหัวหน้า หรือผู้รับแจ้งปัญหาของศูนย์คอมพิวเตอร์ประสานงานกับงานซ่อมบำรุง เพื่อขอทราบสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาในการแก้ไข หากไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน 30 นาที และไม่มีระบบไฟฟ้าสำรอง ให้แจ้งประธานคณะกรรมการสารสนเทศ นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์ ทราบ

- ประธานกรรมการสารสนเทศ/หัวหน้า/รองศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ ให้หน่วยงานต่างๆทราบ

- สำรวจ/รับแจ้งปัญหา การทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่างๆ

- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถทำงานได้ปกติ ให้ตรวจสอบความเรียบร้อยของ Server และอุปกรณ์ เครือข่าย และข้อมูลในโปรแกรมของโรงพยาบาล (Host Merge และ Hosxp)

- ประธานกรรมการสารสนเทศ/หัวหน้า/รองศูนย์ คอมพิวเตอร์ ประกาศแจ้งยกเลิกแผนฉุกเฉิน กรณีระบบเครือข่ายไม่สามารถใช้งานได้ให้หน่วย งานต่างๆทราบ เมื่อระบบสามารถใช้งานได้ ตามปกติ

- ติดตามตรวจสอบการลงบันทึกข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ

- สรุปรายงานนำเสนอ นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์ และคณะกรรมการบริหารทราบ

เจ้าหน้าที่หน่วยงานเวชระเบียน จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับบันทึกข้อมูล ดังนี้

- แบบฟอร์ม OPD Card เปล่า สำหรับออกหน่วย

- ปากกา, ตรายัมวันที่

- คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กของงานเวชระเบียนที่ติดตั้งฐานข้อมูล Host Merge และ Hosxp สำหรับค้น ข้อมูล HN ของผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 3/4
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-019	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

- เมื่อระบบสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ ให้นำข้อมูลจากใบ OPD Card มาลงบันทึกส่งตรวจย้อนหลังจนเป็นปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่จุดคัดกรอง/ห้องตรวจ/ห้องชันสูตร/ห้อง X-ray/ฝ่ายเวชศาสตร์ครอบครัว/งานเวชกรรมฟื้นฟู/ฝ่ายทันตกรรม/อื่นๆ

- เมื่อได้รับแจ้งประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบล่มให้ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องสำรองไฟฟ้าและหยุดการลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ
- บันทึกบริการ/กิจกรรม/เวชภัณฑ์ ในใบ OPD Card เปล่า สำหรับออกหน่วย
- เมื่อระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้นำข้อมูลการให้บริการลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ ย้อนหลังในโปรแกรม Host Merge และ Hosxp

เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา

- เมื่อได้รับแจ้งประกาศใช้แผนฉุกเฉินกรณีระบบล่ม ให้ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องสำรองไฟฟ้า และหยุดการลงบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์
- แจ้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบ
- ลงบันทึกการจ่ายเวชภัณฑ์ กิจกรรมลงในใบ OPD Card เปล่า สำหรับออกหน่วย และเขียนซองยา
- เก็บใบ OPD Card ไว้ที่ห้องจ่ายยา เพื่อลงบันทึกข้อมูลย้อนหลังเมื่อระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ

เจ้าหน้าที่ห้องการเงิน

- กรณีมีค่าใช้จ่ายที่สามารถสรุปค่าใช้จ่ายได้ เช่น ใบรับรองแพทย์ให้เก็บเงินโดยใช้ใบเสร็จเล่มเดียว
- กรณีไม่สามารถสรุปค่าใช้จ่ายได้ให้แยกใบ OPD Card ไว้และแจ้งผู้ป่วย/ญาติทราบว่าจะลงบันทึกเป็นผู้ป่วยค้างชำระไว้ก่อนชั่วคราว

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 4/4
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-019	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การปฏิบัติกรณีไฟฟ้าดับ	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนี

- เมื่อระบบคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ตามปกติ และหน่วยงานต่างๆ ลงบันทึกข้อมูลบริการ ในโปรแกรม Host Merge และ Hosxp เรียบร้อย การเงินสรุปค่าใช้จ่ายที่ค้างชำระ
- เมื่อระบบไฟฟ้าสามารถใช้งานได้ตามปกติ ให้คณะกรรมการสารสนเทศ/หัวหน้า/รองหัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลให้เรียบร้อยและเป็นปัจจุบัน จึงประกาศยกเลิกแผนฉุกเฉิน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/2
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-020	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การรักษาความลับของผู้ที่เข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

## ระเบียบปฏิบัติ

การรักษาความลับของผู้ที่เข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย

- การบันทึกข้อมูลประวัติและการเข้ารับบริการของผู้ป่วย
  - ไม่บันทึกข้อมูลที่ไม่เป็นจริง (untrue information)
  - ไม่ควรบันทึกข้อมูลที่เป็นจริงแต่เป็นข้อมูลที่ไม่สมควรบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
  - ก่อนการบันทึกข้อมูลใดๆ ลงในแฟ้มประวัติเวชระเบียนของผู้ป่วย หรือในคอมพิวเตอร์ต้องพิจารณาเนื้อหาที่จะบันทึกให้รอบคอบ
- การนำข้อมูลของผู้ป่วยหรือตัวผู้ป่วยไปเผยแพร่ให้ความรู้ จัดทำรายงาน ตีพิมพ์เอกสารทางวิชาการต่างๆ
  - ให้เก็บเอกสารหรือรายงานเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ป่วยไว้เป็นความลับ เมื่อนำไปใช้ในการสอนหรือใช้ประกอบในการเขียนรายงานต่าง ๆ
  - การเปิดเผยข้อมูลจะต้องได้รับหลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงความยินยอมให้เปิดเผยข้อมูล
  - การเขียนรายงานผู้ป่วยเพื่อตีพิมพ์โดยทั่วไปแล้วไม่ควรใส่ ชื่อ-นามสกุลผู้ป่วย
  - หลีกเลี่ยงการตีพิมพ์ หรือแสดงรูปผู้ป่วยที่เห็นใบหน้าชัดเจน ถ้าจำเป็นต้องปิดส่วนหนึ่งของใบหน้า
  - การนำผู้ป่วยไปแสดงหรือปรากฏตัวต่อสาธารณชนเพื่อเป็นตัวอย่างในการให้ความรู้แก่ประชาชน ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยก่อน
  - การนำเรื่องราวของผู้ป่วยไปเปิดเผยต่อสื่อมวลชน ถ้าไม่จำเป็นควรหลีกเลี่ยง
  - การนำเรื่องผู้ป่วยเข้าประชุมปรึกษาหารือกับกลุ่มบุคคลอื่น ที่อยู่นอกวิชาชีพทางการแพทย์ไม่ควรเปิดเผยชื่อ- นามสกุลผู้ป่วย
- ไม่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่เวชระเบียนหรือผู้ไม่เกี่ยวข้องให้ข้อมูลทางโทรศัพท์โดยเด็ดขาด
- กรณีเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่ในการให้ข้อมูลหรือตอบคำถามเกี่ยวกับผู้ป่วย เช่น ประชาสัมพันธ์ ควรจะต้องระมัดระวังและตรวจสอบผู้ที่ถามนั้นว่า เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยอย่างไร ก่อน ให้ข้อมูลตามความจำเป็นและตามขอบเขตที่ได้รับอนุญาตให้เปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 2/2
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-020	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การรักษาความลับของผู้ที่เข้าถึงข้อมูลผู้ป่วย	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนีย์

การอนุญาตให้เปิดข้อมูลผู้ป่วย โรงพยาบาลกำหนดให้บุคลากรต่อไปนี้มีสิทธิอนุญาตให้เปิดข้อมูล

1. ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ ,ประธานองค์กรแพทย์ ,แพทย์เจ้าของไข้
2. หัวหน้างานเวชระเบียน
3. วิธีปฏิบัติเมื่อมีการละเมิด
  - ผู้พบเหตุการณ์รายงานหัวหน้าหน่วยงาน ทราบเพื่อประเมินและบันทึกความเสี่ยง หัวหน้า หน่วยงานรายงานผู้จัดการความเสี่ยง/หัวหน้างานเวชระเบียน ทราบเพื่อให้สามารถแก้ไข สถานการณ์ทันที
  - คณะกรรมการสารสนเทศทบทวนความเสี่ยงทำ RCA( Root Cause Analysis) หาสาเหตุของปัญหาและประสานกับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไข
  - คณะกรรมการสารสนเทศพิจารณาแนวทางแก้ไข ออกระเบียบปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุละเมิด เพื่อมิให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำซ้อน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/2
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-021	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ป้องกันการสูญหายที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic File	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ใช้ระบบจัดเก็บเวชระเบียน ในการจัดเก็บข้อมูลเวชระเบียนและการเข้ารับบริการของผู้ป่วยไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ โดยมีระเบียบปฏิบัติดังนี้

1. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลต่างๆ ในคอมพิวเตอร์ มีรหัส username และ password เพื่อเข้าใช้งาน
2. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกคนได้รับ การอบรมในเรื่องการรักษาข้อมูลผู้ป่วย จรรยาบรรณในการไม่เปิดเผยข้อมูล ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามระเบียบการขอประวัติการรักษาเวชระเบียนผู้ป่วย
3. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้งานระบบจัดเก็บเวชระเบียนต้อง Log out ออกจากโปรแกรมทุกครั้ง หากไม่ได้ปฏิบัติงานอยู่ที่หน้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และตั้งเวลาให้โปรแกรม Logout อัตโนมัติกรณีที่ไม่มีการใช้งานเป็นเวลานานเกิน 15 นาที
4. กำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ใช้งานระบบจัดเก็บเวชระเบียนต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทุก 6 เดือน
5. กำหนดให้โปรแกรมสามารถตรวจสอบเหตุผิดปกติของงาน และสืบสวนย้อนกลับได้ว่ามีการเข้าถึงการบันทึก หรือแก้ไขข้อมูลของผู้ป่วยที่อยู่ในคอมพิวเตอร์ โดยรหัสผู้ใช้ของใครมีการดำเนินการเมื่อไหร่
6. กำหนดให้โปรแกรมสามารถป้องกันการเข้าถึงข้อมูล และการนำข้อมูลในคอมพิวเตอร์ไปใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น จำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล เป็นต้น
7. กำหนดให้มีการติดตั้งโปรแกรมเพื่อป้องกัน และปกป้องข้อมูลจากไวรัส มัลแวร์ โทรจัน หนอนคอมพิวเตอร์ และตรวจสอบให้มีการ update อัตโนมัติ
8. กำหนดให้มีการปิดระบบเพื่อป้องกันการใช้อุปกรณ์พกพา เช่น Hard disk External, USB Flash drive
9. สำรองสายไฟในหน่วยงานไม่ให้ชำรุดสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย เพื่อป้องกันอัคคีภัย
10. มีการจำลองเหตุการณ์ ร่วมซ้อมแผนภาวะฉุกเฉินของโรงพยาบาลและเตรียมความพร้อมเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีเหตุจำเป็นต้องขนย้ายเครื่อง Server

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 2/2
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-021	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ป้องกันการสูญหายที่จัดเก็บในรูปแบบ Electronic File	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนี

11. จัดให้มีอุปกรณ์ดับเพลิง และมีการตรวจสอบให้ใช้งานได้มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายทางกายภาพที่อาจเกิดขึ้นของเวชระเบียน

12. ห้อง Server ปรับปรุงตามมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล โดยจัดเก็บ Server ไว้ในตู้ Rack สำหรับขนย้าย ภายในห้องติดตั้งเครื่องปรับอากาศ 2 ตัว เพื่อสลับการทำงานทุก 12 ชั่วโมง และมีการสแกนนิ้วมือเพื่อเข้าห้อง server ป้องกันบุคคลภายนอกเข้าไปโดยไม่ได้รับอนุญาต

13. กำหนดสิทธิ์รหัสผู้ใช้ username และ password สำหรับการใช้งาน server และการเข้าถึง database ข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วย



โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/1
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-022	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนีย์

### ระเบียบปฏิบัติ

แนวทางการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและการยินยอมเปิดเผยข้อมูล

1. หน่วยงานกำหนดกลุ่มผู้ป่วยกลุ่มผู้ป่วยในการพิทักษ์สิทธิ เช่น กลุ่มสูตินรีเวช โดยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลในผู้ป่วยกลุ่มคดีข่มขืน การทำแท้ง
2. หอผู้ป่วยถามความยินยอมในการเปิดเผยข้อมูลผู้ป่วย โดยให้แจ้งผู้ป่วยทราบด้วย หากกรณียินยอมเปิดเผยข้อมูลจะปรากฏในการสื่อสารต่างๆ เช่น โปรแกรมสถานะผ่าตัด , การส่งรายงานแพทย์เจ้าของไข้ทาง Application LINE , บอร์ดแสดงรายชื่อผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 1/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-023	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติกรณีระบบล่ม	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรศนี

## ระเบียบปฏิบัติ

แนวทางปฏิบัติ กรณีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ไม่สามารถใช้งานได้

### 1. LAB

#### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

LAB มีการจัดทำแผน กรณีแลปด่วน หอผู้ป่วยเขียนใบแลป one page ระบุความเร่งด่วนนำส่งห้องแลป เมื่อมีการรายงานผลแล้ว ห้องแลปจะโทรแจ้งให้มารับผล ประกันเวลาด่วน 30 นาที ถึง 1 ชั่วโมง กรณีแลปปกติ ส่งผลตาม 2 รอบ 10.00 น. และ 15.00 น.

#### แนวทางปฏิบัติ

1. กรณีแลปด่วน ห้องแลปควรมีการแยกตะกร้า โดยแยกตามแผนก สูติ, ศัลย์, MED, เด็ก, ER แลปปกติในเวลาจะเป็นรอบ นอกเวลา print ไว้เลย
2. ให้มีเจ้าหน้าที่จำนวน 1 คน ส่งตามรอบ
4. ระบบรายงานผลแลปด่วนตรวจสอบทุก 30 นาที lab opd ตรวจสอบทุก 1 ชั่วโมง หากพบว่าเสีย 45 นาทีประกาศเหตุขัดข้อง 1 ชั่วโมงถัดมา ยังไม่สามารถแก้ไขได้ (ประกาศแผนฉุกเฉิน ระบบคอมพิวเตอร์ 1) 1 ชั่วโมงถัดมา ยังไม่สามารถแก้ไขได้ (ประกาศแผนฉุกเฉินระบบคอมพิวเตอร์ 2) เพื่อเรียกอัตรากำลังเสริม

### 2. X-RAY

#### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. X-RAY ดำเนินการตามแผน โดยให้แพทย์เดินมาดูภาพที่แผนก x-ray แต่พบปัญหาแพทย์ต้องเดิน มาดูภาพบ่อย
2. แพทย์ ward มีปัญหาเรื่องการเดินมาดูภาพไกล
3. กรณีเรื่องการส่งภาพ x-ray ทางไลน์ ซึ่งภาพถ่ายอาจจะดู Drop ลงไป ไม่ค่อยมีความชัดเจน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 2/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-023	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติกรณีระบบล่ม	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### แนวทางปฏิบัติ

1. ให้แพทย์ผู้รักษาเดินมาดูภาพ X-RAY ด้วยตนเองที่แผนกรังสีวิทยา
2. การส่งภาพ X-RAY ทางไลน์ ต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการขออนุญาตผู้ป่วยหรือญาติ เพื่อส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยทางไลน์รวมถึงต้องขอความร่วมมือจากผู้ป่วย มีการเซ็นรับทราบว่ามี การส่งข้อมูลของเขาทางไลน์ โดยการลงนามบันทึกข้อตกลงและความรับผิดชอบความเสี่ยง
3. การ request ให้แนบ line ID แพทย์เจ้าของไข้ไปด้วยและให้ทำ policy เรื่องการยอมรับความเสี่ยง โดยให้แจ้งขออนุญาตผู้ป่วยก่อนส่งข้อมูล
4. กรณีผ่าตัดจะ write แผ่นให้เฉพาะ case เร่งด่วน case ไม่ฉุกเฉินให้ส่งผ่าตัด
5. เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่สามารถดูภาพเอกซเรย์ผ่านระบบปกติได้ กลุ่มงานรังสีวิทยาจะแจ้งให้ประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์ และแจ้งใน Line ศูนย์รวมข่าว เพื่อประกาศช่องทางการดูภาพเอกซเรย์ผ่านระบบสำรอง ดังนี้
  - 5.1 ให้ดูภาพเอกซเรย์ผ่านโปรแกรม SYNAPSE โดย IT. โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์จะกำหนด User, Password กลางสำหรับให้ใช้งาน
  - 5.2 จุดดูภาพเอกซเรย์ผ่านโปรแกรม SYNAPSE ( ทุกจุดต้องเปิดโปรแกรม SYNAPSE จากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กำหนด เพื่อรอรับการส่งภาพเข้าระบบ) หากไม่สามารถเปิดโปรแกรมได้ แจ้งกลุ่มงานรังสีวิทยา โทร.1601

### 3. ห้องยา

#### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. คนไข้หรือ ward มายืนออรรักษา
2. จัดยาแบบ One Day Dose ไม่ทัน

#### แนวทางปฏิบัติ

1. เตรียม sticker เพื่อเขียน manual
2. Mar sheet ให้ ward เขียน หรือใช้ใบ MAR Sheet เดิมต่อ
3. การรอกยาให้รอเฉพาะ stat dose
4. ห้องยาจะเรียกอัตรากำลังเสริมกรณีแผน 2 ระบบเสียนาน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 3/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-023	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติกรณีระบบล่ม	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

5. OPD ห้องยาจะเขียนฉลากยาด้วยมือให้รอรับยา กรณี ward ให้แยกยาด่วน ไม่ด่วน หอผู้ป่วยเขียนใบ MAR sheet ระบุความเร่งด่วน โดยส่งเฉพาะ copy order ไป
6. ward รวบรวมยาทั้งหมดที่ผู้ป่วยจะใช้โดยเบิกแบบ stock ward ในระบบยา continue
7. จัดช่องทางจรรยาบรรณการเดินยาของหอผู้ป่วย
8. ห้องยาจัดยาเสร็จให้โทรแจ้งหอผู้ป่วย จัดเฉพาะเวรเช้า เวรบ่ายมีคนเดินยา ส่วนเวรดึกก็มารับ เหมือนเวรเช้าเพราะมีคนเดินยาให้เฉพาะเวรบ่ายเท่านั้น
9. ในส่วนของ Order ใหม่ให้ ward สแกนออเดอร์ยาแบบ offline แล้วปริ้นท์เอกสารนำส่งมาให้ห้องยา เพื่อทำการจัดจ่ายยาตามใบออเดอร์ของ ward

#### 4. ER / OPD นอกเวลา

##### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. EKG online & ระบบ fast tract ใช้ไม่ได้
2. Lab รายงานผลช้าและต้องเดินไปเอาผล ใบแล็บไม่ได้แยก ไม่มีช่องใส่ใบแล็บ
3. X-ray แพทย์ผู้รักษาต้องเดินไปดูภาพที่ห้อง X-ray เท่านั้น
4. คำนวณระเบียบไม่ได้ไม่ครบถ้วน
5. time visit time admit ให้พยาบาลระบุเวลาที่คัดกรองผู้ป่วย ที่ ER OPD ลงใน OPD card ให้ ชัดเจน

##### แนวทางปฏิบัติ

1. เพิ่มคนในการตามผล Lab
2. งดการใช้งาน TELEMED กับ รพช.
3. หลังจากระบบใช้งานได้แล้ว ให้จัดเจ้าหน้าที่ลงข้อมูลย้อนหลังลงในระบบคอมพิวเตอร์

#### 5. ทันตกรรม

##### แนวทางปฏิบัติ

1. ให้บริการทางทันตกรรมโดยบันทึกลงกระดาษ
2. หลังจากระบบใช้งานได้แล้ว ให้จัดเจ้าหน้าที่ลงข้อมูลย้อนหลังลงในระบบคอมพิวเตอร์

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 4/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-023	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติกรณีระบบล่ม	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

## 6. การเงิน

### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. ไม่สามารถดูค่าใช้จ่ายได้ ทำการออกใบเสร็จเชิงวรรณิทราบค่าใช้จ่ายหรือกรณีบริจาคเงิน

### แนวทางปฏิบัติ

1. กรณีผู้ป่วยสิทธิชำระเงินเอง ให้ออกใบเสร็จเพื่อรับบริจาคค่าบริการ
2. ขอเบอร์โทรผู้ป่วยเพื่อแจ้งยอดเงินเรียกเก็บภายหลัง

## 7. เวชระเบียน

### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. ตรวจสอบสิทธิไม่ได้
2. บางกรณีค้นบัตรไม่ได้เนื่องจากไม่สามารถสืบค้น HN ได้จากระบบ และเวชระเบียนอยู่ระหว่างการเข้าระบบ Scan
3. ออก HN ผู้ป่วยใหม่และออก AN ไม่ได้

### แนวทางปฏิบัติ

1. ทบทวนการตรวจสอบสิทธิ Off line กรณี internet ใช้งานไม่ได้ให้ใช้ internet สายตรงเพื่อตรวจสอบสิทธิกับสปสช.
2. ใช้โปรแกรมค้น HN Off line การเพื่อค้น HN และประวัติผู้ป่วย
3. ให้ซักถามจากผู้ป่วยว่าเดิมเขาเคยใช้สิทธิอะไร
4. ห้องบัตรออก HN โดยจะออก HN ต่อจาก HN สุดท้าย เมื่อระบบใช้งานได้ให้นำข้อมูลมาออก Visit ย้อนหลัง
5. หอผู้ป่วยแจ้งขอ AN ย้อนหลังที่ห้องบัตร กรณีเด็กคลอดใหม่ให้ระบุเวลาคลอดให้ชัดเจนในการออก Visit และออก AN ย้อนหลัง
6. ให้ดำเนินการจัดทำป้ายขอภัยผู้รับบริการเรื่องระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 5/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-023	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติกรณีระบบล่ม	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

## 8. ระบบสารบรรณ

### ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

1. ออกเลขส่งหนังสือไม่ได้
2. ไม่สามารถรับ-ส่งหนังสือได้

### แนวทางปฏิบัติ

1. ให้ออกเลขส่งหนังสือโดยจดบันทึกเลขออกหนังสือต่อจากเลขสุดท้ายลงบันทึกในสมุดไว้
2. หลังจากระบบใช้การได้แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงข้อมูลย้อนหลังลงในระบบคอมพิวเตอร์

## 9. ระบบคอมพิวเตอร์

### 9.1 กรณีหอบผู้ป่วยระบบล่ม

#### แนวทางแก้ไข

1. แจ้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (2020)
2. กรณีเร่งด่วนให้ไปใช้หน่วยงานใกล้เคียง
3. กรณีไม่เร่งด่วนรอจนกว่าเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แก้ไขเรียบร้อย (ไม่เกิน 30 นาที)

### 9.2 กรณีคอมพิวเตอร์ล่มทุกหน่วยงาน

1. แจ้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (นำแจ้งผู้บริหาร กรณีไม่สามารถแก้ไขได้ใน 30 นาที)
2. ให้รอจนกว่าเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศแก้ไขเรียบร้อย
3. ให้หอบผู้ป่วยปฏิบัติ ดังนี้

#### 3.1 ระบบยา

- ใบ MAR sheet ใช้ใบ MAR sheet ที่ปริ้นของวันก่อน และสามารถเขียนวันเพิ่มได้ 1-2 วัน
- กรณีแพทย์สั่ง order ใหม่ ให้เขียนเพิ่มต่อจากรายการสุดท้าย กรณีรายการยาไม่เกิน 8 ตัว
- ทำใบเปล่า MAR sheet (PDF file) ไว้ทุกตึกสามารถปริ้นใช้จากคอมฯ ของหน่วยงาน

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์	หน้า 6/6
ระเบียบปฏิบัติเลขที่ WI-PLA-023	ฉบับที่ : AO
เรื่อง : แนวทางปฏิบัติกรณีระบบล่ม	วันที่ : 1 มีนาคม 2567
แผนก : งานประกันสุขภาพ/ฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน
ผู้จัดทำ : งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ผู้อนุมัติ : นายแพทย์สิริชัย นามทรงศนีย์

### 3.2 การส่งห้องปฏิบัติการ

- ใช้ระบบเดิมคือการเขียนใบส่งและรายงานผลทางใบ request การรายงานผลเอกซเรย์
- เขียนใบ request แบบเดิม ส่งห้องเอกซเรย์
- แจ้ง HN ชื่อ-สกุล ผู้ป่วย แพทย์ให้ทราบ เพื่อไปดูผลระบบ PACS ที่แผนกเอกซเรย์

### 3.3 การลงหัตถการ

- พยาบาลจดรายการหัตถการที่ทำและลงข้อมูลย้อนหลัง
- การ scan ลายนิ้วมือ ให้เซ็นชื่อในสมุดลงเวลาปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ระบบนัด และใบรับรองแพทย์ ใช้แบบเดิม
- ใช้การเขียนชื่อ-สกุล HN AN ในใบต่างๆในเวชระเบียนให้เขียน foot note แบบเดิม แทน sticker

### 9.3 ติดตามตรวจสอบการลงบันทึกข้อมูลของหน่วยงาน

### 9.4 สรุปรายงานนำเสนอผู้บังคับบัญชา



งานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกุฉินารายณ์  
ปีงบประมาณ 2567