

Service Profile

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์
และสารสนเทศทางการแพทย์

โรงพยาบาลสองแคว
อำเภอสองแคว จังหวัดน่าน

มิถุนายน 2567

1.บริบท (Context)

ก.หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose)

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ แบ่งงานออกเป็น 2 ระบบ คือ งานระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่ ออกแบบ ติดตั้ง ดูแลรักษา ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ ให้มีประสิทธิภาพ ออกแบบและเขียนชุดคำสั่ง รวบรวม วิเคราะห์ สนับสนุนวิชาการ จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มข้อมูลบริการทางการแพทย์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง สามารถนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และงาน Claim และขึ้นทะเบียน บริหารจัดการสิทธิระบบจ่ายตรง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ข.ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

1. ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่งปฏิบัติการ ชุดคำสั่งสำเร็จรูป ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้ ระบบคอมพิวเตอร์และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในความรับผิดชอบดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและสอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานในโรงพยาบาล
2. ประมวลผลและปรับปรุง แก้ไข เพิ่มข้อมูล ระบบการให้บริการทางการแพทย์ โปรแกรมประยุกต์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วและแม่นยำมากที่สุด
3. ทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบ เพื่อให้มีคุณสมบัติที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการและสภาพการใช้งานของหน่วยงาน
4. เขียนชุดคำสั่ง ตามข้อกำหนดของระบบงานประยุกต์ และระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาล และระบบข้อมูลที่ได้วางแผนไว้ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น
5. ทำการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ความต้องการของระบบงานประยุกต์ และระบบข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ
6. วิเคราะห์ ออกแบบ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เพื่อตอบสนองต่อการบริการทางการแพทย์
7. ศึกษา วิเคราะห์ออกแบบ จัดทำระบบ ติดตั้งเครื่องแม่ข่ายดังต่อไปนี้
 - เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย Hosxp (server Hosxp) ติดตั้ง ดูแล ฐานข้อมูลของผู้มารับบริการ เพื่อตอบสนองต่อการบริการทางการแพทย์
 - เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย Hosxp Backup (server Hosxp) ติดตั้ง ดูแล สำรองฐานข้อมูล

ของผู้มารับบริการ เพื่อตอบสนองต่อการบริการทางการแพทย์

- เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร็อกซีเซิร์ฟเวอร์ (Proxy server) บริหารและจัดการระบบอินเทอร์เน็ต จัดการซอฟต์แวร์รวมถึงความปลอดภัย ป้องกันในระบบ
 - ติดตั้งระบบบริหารจัดการด้านเครือข่ายไร้สายเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ให้ครอบคลุมในโรงพยาบาลสองแคว
8. ซ่อมบำรุง รักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ต่อพ่วงและอุปกรณ์เกี่ยวกับระบบงานคอมพิวเตอร์
 9. ดูแล ปรับปรุง แก้ไขโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้พร้อมใช้งานในหน่วยงาน
 10. ตรวจสอบ แก้ไข ส่งข้อมูล ระบบ Health Data Center (HDC) ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้
 11. ตรวจสอบ แก้ไข ส่งข้อมูล ระบบการส่งข้อมูลผู้ป่วยนอกรายบุคคล และข้อมูลการให้บริการส่งเสริมป้องกันโรค ในระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ให้มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และเชื่อถือได้
 12. จัดทำเว็บไซต์และนำเสนอเผยแพร่ด้านข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และเครือข่ายการให้บริการของหน่วยงาน
 13. ทำการจัดการและบริหารระบบสารสนเทศ ให้คำปรึกษาแนะนำ และอบรมเกี่ยวกับวิทยาการคอมพิวเตอร์ด้านต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน โรงพยาบาลในชุมชน
 14. ติดตั้งและตรวจสอบดูแลระบบเครือข่ายภายในโรงพยาบาลสองแคว
 15. จัดทำระบบและคู่มือการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง ตลอดจนอธิบายคำสั่ง การใช้งาน โปรแกรมต่างๆ
 16. ดำเนินการฝึกอบรมและถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการใช้ระบบที่พัฒนา แก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานในโรงพยาบาล หรือตามหน่วยงานอื่นที่ร้องขอ
 17. ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้ ในการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้ งานหากมีปัญหาหรือข้อสงสัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

ค.ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน

ผู้รับบริการ บุคลากรของโรงพยาบาล หน่วยงาน กรม กองต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เพื่อเพิ่มข้อมูล บันทึก แก้ไข ลบ ข้อมูล เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการจากโรงพยาบาลสองแคว โดยใช้ระบบโปรแกรม HOSxP เพื่อทำการตรวจ

รักษาผู้ป่วย และสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษา หรือข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการ รวมไปถึงดูแลปรับปรุง แก้อัปเดตโปรแกรมต่างๆ เพื่อให้พร้อมใช้งานในหน่วยงานโรงพยาบาล

ผู้ให้บริการ

ด้านการบริหารจัดการด้านเครือข่าย

1. ติดตั้ง ตรวจสอบ และดูแลระบบเครือข่ายภายในโรงพยาบาลสองแคว ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา
2. จัดทำ ปรับปรุง พัฒนา ระบบเครือข่าย จุดเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ แบบสายและไร้สาย ตลอดถึง พัฒนาด้านเทคนิคต่างๆ

ด้านการวางแผน

1. วางแผนการทำงาน หน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงาน หรือโครงการเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตาม เป้าหมายที่วางแผนไว้
2. วางแผนในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา
3. วางแผนในการพัฒนาระบบเครือข่าย เพื่อความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว เพื่อการบริการทางการแพทย์ให้ทันต่อเทคโนโลยีปัจจุบัน

ด้านการบริการ

1. จัดการบริหารระบบ สารสนเทศ ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ด้านต่างๆ แก่เจ้าหน้าที่ และหน่วยงาน โรงพยาบาลสองแคว ที่ต้องการได้
2. จัดทำระบบและคู่มือการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ด้วยตนเอง
3. ดำเนินการฝึกอบรมและถ่ายทอดความรู้ สนับสนุนการใช้ระบบที่พัฒนาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานใน โรงพยาบาลหรือตามหน่วยงานอื่นที่ร้องขอ
4. ปฏิบัติงานร่วมกับผู้ใช้งาน ในการนำระบบไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานหากมีปัญหา หรือข้อสงสัยในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย
5. จัดทำคู่มือเอกสาร อธิบายคำสั่ง การใช้งาน โปรแกรมต่างๆ
6. เป็นวิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการงานสาธารณสุข ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพต่าง ๆ ภายในเครือข่ายอำเภอสองแคว
7. บริหาร จัดการ งาน Claim และขึ้นทะเบียน บริหารจัดการสิทธิระบบจ่ายตรง ให้ ถูกต้อง ทันเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ง.ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues)

1. ผู้รับบริการได้รับผลงานระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันการณ ปลอดภัย ตรงตามความต้องการ

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานขึ้นทะเบียนบริหารจัดการสิทธิระบบจ่ายตรง

จ.ความท้าทาย ความเสี่ยงที่สำคัญ

ความเสี่ยง

1. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสีย หรือชำรุด เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น ไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระชากบ่อย
2. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสีย หรือชำรุด เนื่องจากหมดอายุการใช้งาน
3. อุปกรณ์บางอุปกรณ์ล้าสมัย ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และขัดข้อง
4. คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีไม่เพียงพอกับความต้องการใช้งานของผู้รับบริการ
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ใช้แฟลชไดรฟ์ที่เป็นไวรัสมาใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ในระบบ ทำให้ไม่สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้
6. งานซ่อมบำรุงมากขึ้น และปริมาณงานที่มากเกินไปจนกำลังคน ยกตัวอย่าง เช่น มีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลายจุดบริการพร้อมกัน แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบ แก้ไข ซ่อมบำรุง มีเพียง 1 คน ไม่สามารถให้บริการได้ครอบคลุมทุกจุดในเวลาเดียวกันทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ และส่งผลกระทบต่อการใช้บริการคนไข้
7. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะเป็น User ขาดความรู้เฉพาะทางทางด้านคอมพิวเตอร์
8. ระบบ IT เปลี่ยนบ่อย ความต้องการใช้งานหลากหลายมากขึ้น

ความท้าทาย

1. ทำการสำรวจปริมาณความต้องการใช้เครื่องสำรองไฟ และวางแผนจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และพร้อมใช้งานแก่หน่วยบริการที่ต้องการใช้งาน เช่น เครื่องสำรองไฟ
2. สำรองเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อใช้ทดแทนเครื่องที่เสีย หรือชำรุด ให้พร้อมใช้งาน
3. สำรวจ ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เสียหาย ชำรุด หรือล้าสมัย เพื่อทำแผนในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเรียงลำดับความสำคัญมากไปหาน้อย
4. ตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ที่ติดไวรัส ทำการแก้ไข ป้องกัน ให้ระบบคอมพิวเตอร์ใช้งานได้
5. จัดเรียงลำดับความสำคัญของงาน ความเร่งด่วน ก่อน – หลัง และทำการแก้ไขตามลำดับต่อไป

6. วางแผนถ่ายทอดอบรมความรู้ ตลอดจนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
7. ส่งทีมผู้ดูแลระบบเข้ารับการอบรมความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์ และระบบสารสนเทศ
ต่างๆ

จ.ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

-ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี (ข้อจำกัดด้านการรักษา การให้บริการ ด้านเครื่องมือ เทคโนโลยี)

ผู้ปฏิบัติงาน 1 ท่าน ประกอบด้วย

1. นักวิชาการคอมพิวเตอร์

เครื่องมือ

รายการเครื่องคอมพิวเตอร์ ,เครื่องพิมพ์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์	ประมาณ (เครื่อง)
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบพกพา (Notebook)	5
เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบตั้งโต๊ะ (PC)	42
เครื่องพิมพ์ (Printer)	29
เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)	4
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Router)	1
อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย (Accesspoint)	8
อุปกรณ์สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ในระบบเครือข่าย (HUB) ขนาด 8 ช่อง	2
อุปกรณ์สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ในระบบเครือข่าย (HUB) ขนาด 24 ช่อง	11
เครื่องสำรองไฟ (UPS)	42

เทคโนโลยี

ใช้ซอฟต์แวร์และระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กร ดังนี้

1. โปรแกรม HOSxP
2. ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและพกพา (ระบบปฏิบัติการ windows)
3. ชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน (Ms.office)

ตารางแสดงผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

รายการ	ปี 2564 (ครั้ง)	ปี 2565 (ครั้ง)	ปี 2566 (ครั้ง)	ปี2567 (ต.ค.65- มิ.ย.66)
จำนวนในการออกแบบระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	-	-	1	-
จำนวนในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	-	-	14	12
จำนวนในการซ่อมและแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	-	-	45	22
จำนวนในการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	-	-	20	10
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ซ่อมได้เอง	-	-	36	18
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่ส่งร้านซ่อม	-	-	4	2
จำนวนให้ปรึกษา และคำแนะนำระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	-	-	45	29
จำนวนอุบัติการณ์ระบบโปรแกรม HOSxP การเกิดการขัดข้อง	-	-	2	1
จำนวนโปรแกรมที่คิดค้นและพัฒนาขึ้นเอง	-	-	0	0
จำนวนครั้งของการสร้างรายงานในโปรแกรม HOSxP	-	-	30	10
จำนวนครั้งที่ ประมวลผลข้อมูล รวบรวมข้อมูล จัดทำรายงานให้หน่วยงานต่างๆที่ร้องขอของหน่วยบริการทั้งภายในและภายนอก	-	-	4	2
จำนวนครั้งที่ระบบเครื่อง Server ขัดข้อง และระบบสารสนเทศล่ม	-	-	8	5
จำนวนข้อร้องเรียนระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	-	-	0	0
จำนวนการสูญหายและรั่วไหล?	-	-	0	0

ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (Performance Indicator)

รายการ	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
ร้อยละของหน่วยงานที่มีคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน	99	98	98
อัตราข้อร้องเรียนระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ	2	0	0
ร้อยละอุบัติการณ์การเกิดการขัดข้องของ ระบบโปรแกรม HOSxP เกิน 12 ชม.	0	0	0
ร้อยละอุบัติการณ์ของเครื่อง Server และ Network ล่ม	1	1	3
ระดับความสำเร็จในการจัดการป้องกันความสูญหายและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	-	-	-
อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-	-	-

2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
1. กำหนดมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาล สองแคว ทั้งทางด้าน Hardware Software People ware เพื่อให้มีทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร	⇒ ระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ มีคุณภาพและเพียงพอต่อการให้บริการในหน่วยงาน ⇒ Hardware Software มีมาตรฐาน และเหมาะสมกับคุณภาพในการให้บริการแต่ละหน่วยบริการภายในองค์กร	⇒ อายุการใช้งานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงมีการใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้งานได้ ⇒ อัตราการแจ้งซ่อมของคอมพิวเตอร์ใหม่ในปีแรก
2. การให้บริการข้อมูลด้านสารสนเทศ	⇒ ข้อมูลสารสนเทศมีคุณภาพสามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการ การบริการ และพัฒนาคุณภาพได้ ⇒ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน	⇒ ความสมบูรณ์ของข้อมูลด้านสารสนเทศเป็นที่พึงพอใจของผู้ร้องขอ ⇒ อุบัติการณ์การให้ข้อมูลผิดพลาดของข้อมูลด้านสารสนเทศ
3. การวางแผนรองรับภัยพิบัติระบบสารสนเทศล่ม	⇒ มีแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหากรณีเครือข่ายล่ม	⇒ ร้อยละจำนวนครั้งที่ระบบสารสนเทศล่ม
4. การรักษาความปลอดภัย ความลับและการสำรองข้อมูล	⇒ ข้อมูลมีความปลอดภัยและมีระบบสำรองข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ	⇒ ร้อยละของการร้องเรียนเนื่องจากความลับรั่วไหลจากฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ
5. บริการข้อมูลข่าวสารและเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ของโรงพยาบาล	⇒ ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ สะดวก รวดเร็ว	⇒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
6. ซ่อมบำรุงรักษา	⇒ แก้ไขได้ทันเวลา รวดเร็ว โดยเฉพาะงานที่เกี่ยวกับการรักษาผู้ป่วย	⇒ ร้อยละของจำนวนที่ซ่อมได้เอง ⇒ ร้อยละของจำนวนที่ส่งร้านซ่อม

3.ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

1. หน่วยงาน ที่มีคอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน ร้อยละ 90
2. อัตราข้อร้องเรียนระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ไม่เกินร้อยละ 10
3. อัตราอุบัติการณ์การเกิดการขัดข้องของ ระบบโปรแกรม HOSxP เกิน 12 ชม. ไม่เกินร้อยละ 6
4. อัตราอุบัติการณ์ของเครื่อง Server และ Network ล่ม ไม่เกินร้อยละ 2
5. ระดับความสำเร็จในการจัดการป้องกันความสูญหายและความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ

คอมพิวเตอร์ ร้อยละ 98

6. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 98

4.กระบวนการ หรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ปัจจุบัน (รวมทั้งงานพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

1. การพัฒนาการเข้าถึงการแก้ไขปัญหาเมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่มีปัญหาให้มีความรวดเร็วในการเข้าถึงปัญหามากขึ้น
2. การพัฒนาการเพิ่มศักยภาพของการ Back Up ข้อมูลในโปรแกรม HOSxP ให้เป็นปัจจุบัน เดือนละ 2 ครั้ง
3. การพัฒนาการเก็บรักษาความปลอดภัย ความลับ โดยการจัดเก็บในรูปแบบของ logfile และจัดทำรหัส การเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ดูแลระบบเท่านั้นคือ Admin

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

1. การพัฒนา ชี้แจงขั้นตอนปฏิบัติเมื่อกระแสไฟฟ้าดับ ให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องทราบ
2. การพัฒนาจัดทีมการเตรียมกำลังคน และการเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อดูแลระบบเมื่อเกิดระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายขัดข้อง

มาตรการป้องกัน	
- การเตรียมคน	⇒ จัดให้มีทีมดูแลระบบที่ชัดเจน คือ กรณี 1 ในเวลาราชการ ตามได้ภายใน 5 นาที คนที่ 1 นางสาวตรีรัตน์ ทนันทชัย คนที่ 2 นายวรภพ ประสมทรัพย์ กรณี 2 นอกเวลาราชการ ตามได้ภายใน 40 นาที คนที่ 1 นางสาวตรีรัตน์ ทนันทชัย คนที่ 2 นายวรภพ ประสมทรัพย์
- การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	หมายเหตุ เนื่องจากกำลังคนไม่เพียงพอในการให้บริการเมื่อเกิดปัญหาเวลาดนอกราชการจึงใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาภายใน 40 นาที ⇒ คอมพิวเตอร์สำรอง 2 เครื่อง ⇒ จอมอนิเตอร์ คอมพิวเตอร์ 4 เครื่อง ⇒ เครื่อง Printer 1 เครื่อง ⇒ เครื่องสำรองไฟ 1 เครื่อง

5. แผนพัฒนาต่อเนื่อง

1. การพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลของโปรแกรม HOSxP ให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บมากขึ้น และมีความปลอดภัย
2. การพัฒนาระบบ Network ให้มีความรวดเร็ว ปลอดภัย และขยายพื้นที่ในการให้บริการ ให้มีความครอบคลุมการใช้งานในพื้นที่ให้มากขึ้น

มาตรการป้องกันความเสี่ยงทั่วไป

ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ งานขัดข้อง และงานซ่อม คอมพิวเตอร์มีมาก	- ทำการตรวจสอบ และแก้ไขทันที หากทำได้ - ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมได้ทันที จะทำการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์สำรอง - กรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้องพร้อมกันจำนวนมากจะแจ้งผู้ใช้งานทราบถึงการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ชั่วคราวและรีบดำเนินการแก้ไข - ประสานงานฝ่ายพัสดุเพื่อจัดหาอุปกรณ์เพิ่มเติมในกรณีที่อุปกรณ์ภายในเครื่องชำรุด เช่น Ram, Harddisk, Power supply - กรณีที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้เนื่องจากอุปกรณ์ภายในเสีย ประสานงานฝ่ายพัสดุเพื่อขออนุมัติส่งซ่อม
2. คอมพิวเตอร์และ อุปกรณ์เสีย หรือชำรุด เนื่องจากหมดอายุการใช้ งาน และล้าสมัย	- สำรวจ ตรวจสอบ ซ่อมบำรุง เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เสียหาย ชำรุด หรือล้าสมัย เพื่อทำแผนในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยเรียงลำดับความสำคัญมากไปหาน้อย
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ติด ไวรัส เนื่องจากเจ้าหน้าที่ ใช้แฟรชไดรฟ์ที่เป็นไวรัสมา ใช้งานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ในระบบ ทำให้ไม่สามารถใช้ งานคอมพิวเตอร์ได้	- ตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ที่ติดไวรัส ทำการแก้ไข ป้องกัน ให้ระบบคอมพิวเตอร์ใช้งานได้

4. งานซ่อมบำรุงมากขึ้น และปริมาณงานที่มากเกินไป กำลังคน ยกตัวอย่าง เช่น มี เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นหลายจุด บริการพร้อมกัน แต่ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ ตรวจสอบ แก้ไข ซ่อมบำรุง มีเพียง 1 คน ไม่สามารถ ให้บริการได้ครอบคลุมทุก จุดในเวลาเดียวกันทำให้เกิดความล่าช้าในการ ให้บริการ และส่งผลกระทบต่อ การให้บริการคนไข้	- จัดเรียงลำดับความสำคัญของงาน ความเร่งด่วน ก่อน – หลัง และทำ การแก้ไขตามลำดับต่อไป ตามข้อที่ 1
3. ไม่สามารถใช้งานระบบ เครือข่ายได้	- ตรวจสอบระบบเครือข่ายภายใน จัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องระบบ เครือข่ายสำรองไว้เช่น สาย Lan หรือ หัว RJ-45 - ตรวจสอบสายและอุปกรณ์ต่อพ่วง - กรณีที่ตรวจสอบพบว่าสาย Lan เสียหรือมีปัญหาจะดำเนินการเปลี่ยน สาย Lan เส้นใหม่ - กรณีที่ตรวจสอบแล้วไม่พบปัญหาที่สาย Lan จะดำเนินการตรวจสอบ ที่เครื่อง PROXY SERVER ว่าสามารถเชื่อมต่อได้หรือไม่ - กรณีที่ตรวจสอบข้อมูลตามเบื้องต้นทั้งหมดแล้วยังไม่สามารถใช้งาน ระบบเครือข่ายได้ และไม่ได้เกิดจากระบบเครือข่ายภายใน จะทำการ ประสานงานไปบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการดำเนินการ แก้ไขปัญหา

4. เครื่อง Database Server ที่ให้บริการ โปรแกรม HOSxP ขำรุดเสี่ยงต่อการสูญหายข้อมูล	- มี Database Sever สำรอง Back up ข้อมูลเป็นปัจจุบัน - มีผู้รับผิดชอบ ตรวจสอบการทำงานของเครื่องทุกบ่ายวันศุกร์
5. กระแสไฟฟ้าอัตโนมัติไม่ทำงาน	- มีระบบดูแลรักษาซ่อมบำรุง / ตรวจสอบ
6. เครื่องสำรองไฟ (UPS) ไม่ทำงาน	- วางแผนความต้องการใช้ให้ครอบคลุม จัดซื้อตามความจำเป็น - ตรวจสอบแก้ไข ซ่อมบำรุง
7. คอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์ต่อพ่วงไม่เพียงพอ	- สำรวจ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อทำแผนในการจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้เพียงพอต่อความต้องการของแต่ละหน่วยงาน โดยเรียงลำดับความสำคัญมากไปหาน้อย
8. ขั้นตอนการส่งรายงานให้กระทรวงผ่าน Internet มีปัญหาบ่อยระบบส่งมีหลายขั้นตอนผู้จัดทำขาดทักษะความรู้	- เข้าอบรม / ศึกษาเพิ่มเติม - ใช้ Internet ความเร็วสูง - ส่งข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน