



**กรมอนามัย**


ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี

ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี

ระเบียบปฏิบัติ

การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย

จัดทำโดย กลุ่มสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี

 <p>ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี</p> <p>กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี</p>	คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP)	หมายเลขเอกสาร แผ่นที่ ๑/๒
		แก้ไขครั้งที่
		วันที่ประกาศใช้
ชื่อหน่วยงาน กลุ่มสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการงานการแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่าย	ผู้ทบทวน งาน IT ผู้อนุมัติ

## ๑. วัตถุประสงค์

เพื่อเตรียมความพร้อมและรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจจะเกิดขึ้นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และฐานข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงาน รวมทั้งเป็นแนวทางในการดูแลรักษาระบบความมั่นคงปลอดภัยของระบบให้มีเสถียรภาพและมีความพร้อมสำหรับการใช้งาน รวมถึงการวางแผน ควบคุม ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการปกป้องทรัพย์สินและข้อมูลที่เป็นความลับ นอกจากนี้ยังสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ สามารถใช้ เป็นหลักฐานแสดงวิธีการทำงานที่ถ่ายทอดให้กับผู้มาปฏิบัติงานใหม่รวมทั้งเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่เพื่อขอรับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการให้บริการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการแก้ไขปัญหา และเป็นการสร้างกรอบการทำงานที่ชัดเจนให้กับงานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

## ๒. ขอบเขตของกระบวนการ

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ครอบคลุมขั้นตอนการแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่าย ตั้งแต่การตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ การรับแจ้ง

## ๓. คำอธิบายศัพท์ นิยาม


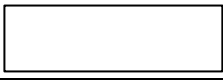
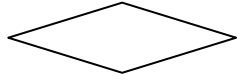
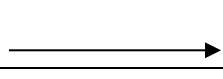

- ฐานข้อมูล คือ ระบบฐานข้อมูลต่างๆ ของระบบโรงพยาบาล และระบบของสำนักงาน
- ผู้รับบริการ คือ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงาน ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี


## ๔. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ระเบียบปฏิบัติงานนี้เป็นความรับผิดชอบของงาน IT กลุ่มสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

### ๑) สัญลักษณ์ที่ใช้

	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การตรวจสอบ การอนุมัติ
	แสดงถึงทิศทาง หรือการเคลื่อนไหวของงาน
	จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน

 <p>ศูนย์อนามัยที่ ๑๐ อุบลราชธานี</p> <p>กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 10 อุบลราชธานี</p>	คู่มือการปฏิบัติงาน (SOP)	หมายเลขเอกสาร	แผ่นที่ ๒/๒
		แก้ไขครั้งที่	
		วันที่ประกาศใช้	
ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มสื่อสารประชาสัมพันธ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	กระบวนการงานการแก้ไขปัญหา ระบบเครือข่าย	ผู้ทบทวน งาน IT ผู้อนุมัติ

## ๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)

ผังกระบวนการปฏิบัติงาน (Work Flow) การปฏิบัติงานให้บริการดูแลข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน (งานแก้ไขปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ และงานแก้ไขปัญหาหาระบบเครือข่ายภายใน)

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา (นาที/วัน)	จุดเสี่ยง	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
๑.		๕ นาที	<ul style="list-style-type: none"> <li>-แจ้งปัญหาไม่ตรงหรือไม่ชัดเจน</li> <li>- แจ้งเรื่องซ้ำเนื่องจากผู้ใช้งานปฏิบัติกรอย่างอื่นควบคู่ไปด้วย</li> <li>- ผู้ใช้งานไม่ทราบวิธีการแจ้ง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-สอบถามอาการ และเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหา</li> <li>- ชี้แจงให้ผู้ใช้งานได้ทราบถึงวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้ง</li> <li>- อธิบายวิธีแจ้งปัญหาที่ผู้ใช้งานประสบปัญหาอยู่</li> </ul>	งาน IT
๒.		๕-๖๐ นาที	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Software OS, Applications, drivers เกิดความเสียหาย</li> <li>-ไวรัสคอมพิวเตอร์</li> <li>-อุปกรณ์เครือข่ายเกิดการทงานผิดพลาดหรือเสียหาย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-แก้ปัญหาให้ตรงจุด จากการวิเคราะห์ปัญหา</li> <li>-Update Antivirus</li> <li>-ตรวจเช็คการทำงานของอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	งาน IT
๓.		ตลอดเวลา	<ul style="list-style-type: none"> <li>-เจ้าหน้าที่จำ User และ Password ไม่ได้</li> <li>-โดน Hacker โจมตี</li> <li>-อุปกรณ์เกิดความเสียหาย</li> <li>-เกิดความผิดพลาดจากผู้ใช้บริการ Internet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-ตรวจสอบ User และ Password ให้เจ้าหน้าที่</li> <li>-ติดตั้ง Firewall และ Antivirus</li> <li>-มีเบอร์ติดต่อผู้ให้บริการ Internet</li> </ul>	งาน IT
๔.		๑	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้ใช้งานอาจเข้าใจว่ากระบวนการที่แจ้งยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือยังไม่มีการดำเนินการแก้ไข</li> </ul>	แจ้งผลการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้งานได้ กระบวนการแก้ไขได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว	งาน IT