

โรงพยาบาลนครพนม	
ระดับเอกสาร : แนวทางปฏิบัติ (Work Instruction) เลขที่ : IM-WI-๐๐๐๑-๐๒	ฉบับที่ : ๓
เรื่อง : การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย HOSxP ล่ม	วันที่ :
หน่วยงาน : ศูนย์คอมพิวเตอร์	
ผู้จัดทำ : (นางพนิตพิทย์ ช้ายกลาง) หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์ ผู้ทบทวน : (นายจรรยาธรรม ขันดี) รองฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ	ผู้อนุมัติ : (นายยุทธชัย ตรีสกุล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

๑. วัตถุประสงค์ : - เพื่อให้ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
 - หากเกิดปัญหาระบบล่มเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติการกู้ระบบได้ทันที
 - เพื่อเตรียมความพร้อมใช้งานต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน
๒. ขอบข่าย : ใช้สำหรับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ – สารสนเทศ
๓. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่อง SERVER เครื่อง SWITCH HUB Harddisk สาย UTP CAT ๕, CAT ๖, Fiber optic
๔. ความรับผิดชอบ : นักวิชาการคอมพิวเตอร์, เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์
๕. คำจำกัดความ : เครื่อง SERVER หมายถึง เครื่องแม่ข่าย
 เครื่อง STROAGE หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูล
 SWITCH HUB หมายถึง อุปกรณ์กระจายสัญญาณ
 สาย UTP CAT ๕ หมายถึง อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณระยะทางไม่เกิน ๑๐๐ เมตร
 สาย UTP CAT ๖ หมายถึง อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณระยะทางเกิน ๑๐๐ เมตร
 Fiber Optic คือ สายสัญญาณของระบบเครือข่ายอีกชนิดหนึ่ง ที่มีความสามารถในการรับ-ส่งสัญญาณได้ไกลๆ เป็นกิโลเมตร และมีการสูญเสียของสัญญาณน้อยมาก
 Hard disk หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูล
๖. เอกสารอ้างอิง : แผนภูมิระบบ HOSxP และระบบเครือข่ายบริการ (กรณีรุนแรงเกินการควบคุม)
๗. รายละเอียด : ความพร้อมใช้งานต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน : ปัญหาระบบล่มซึ่งมีสาเหตุ ดังนี้
 - ๗.๑ อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง / ระบบเครือข่ายขัดข้อง
 - ๗.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้อง
 - ๗.๓ ปัจจัยภายนอก เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง

เรื่อง : การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย HOSxP ล่ม	หน้า : ๒/๓
ระดับเอกสาร : แนวทางปฏิบัติ (Work Imation)	รหัสเอกสาร : IM-WI-๐๐๐๑-๐๒

เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง กำหนดผู้รับผิดชอบดังต่อไปนี้

๑.๑ จนท.แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ (Server)

- นายจิตติศักดิ์ สุวันณิกัญญา
- นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๑.๒ จนท.แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

- นายจิตติศักดิ์ สุวันณิกัญญา
- นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๑.๓ จนท.รับโทรศัพท์ / ตอบคำถามประจำหมายเลขโทรศัพท์

- นายสุธีร์ วิริยะพันธ์

๑.๔ จนท.ประสานงาน / ประชาสัมพันธ์

- นายอดิเรก วิเศษอุด

การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายล่ม เมื่อพบปัญหา ดำเนินการดังนี้

ระดับที่ ๑ ประเมินสถานการณ์ (ขาว) สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน ๑๕ นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเริ่มปฏิบัติการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑

๑.๑ จนท.แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูล

ด้าน HARDWARE

- นายจิตติศักดิ์ สุวันณิกัญญา
- นายจตุชัย ศรีคำม้วน

ด้าน SOFTWARE

- นายอดิเรก วิเศษอุด
- นายกฤษดา

๑.๒ จนท.แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

- นายจิตติศักดิ์ สุวันณิกัญญา
- นายจตุชัย ศรีคำม้วน

ขั้นตอนที่ ๒ Restart Server

ขั้นตอนที่ ๓ ตรวจสอบ / เปลี่ยน อุปกรณ์เชื่อมต่อ SERVER

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบไวรัส / ฆ่าไวรัส

เรื่อง : การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย HOSxP ล่ม	หน้า : ๓/๓
ระดับเอกสาร : แนวทางปฏิบัติ (Work Imation)	รหัสเอกสาร : IM-WI-๐๐๐๑-๐๒

ระดับที่ ๒ ประเมินสถานการณ์ (ล่ม) สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลา ๑๖ – ๓๐ นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑.๑ จนท.แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูล

ด้าน HARDWARE

- นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ
- นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๑.๒ จนท.แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

- นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ
- นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๑.๓ จนท.รับโทรศัพท์ / ตอบคำถามประจำหมายเลขโทรศัพท์

- นายสุธีร์ วิริยะพันธ์

๑.๔ จนท. ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับใช้ระบบ Manual / ประชาสัมพันธ์

- นายอดิเรก วิเศษสุด

๑. จนท.๑๔ แจ้งประชาสัมพันธ์เพื่อประกาศสถานการณ์ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องและเวลาที่จะสามารถใช้งานระบบได้ ทางเสียงตามสาย / ประสาน หัวหน้าศูนย์ ฯ เพื่อรายงานสถานการณ์ผู้บริหารตามลำดับชั้น

๒. จนท. ๑.๓ ตอบคำถามและแจ้งสถานการณ์ทางโทรศัพท์ที่โทรเข้ามา

ระดับที่ ๓ ประเมินสถานการณ์ (แดง) สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลา ๓๐ นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนขอใช้แผนกู้คือระบบ HOSxP และระบบเครือข่าย (กรณีแรงเกินควบคุม)

หมายเหตุ : ผู้ใช้งานระบบ HOSxP ใช้ระบบ manual ตามแผน ฯ และสามารถตรวจสอบประวัติเก่าได้ในระบบ BMS Data Center