

แนวทางปฏิบัติ (Work Instruction)



โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : แนวทางปฏิบัติ (Work Instruction) เลขที่ ๑๐๒

ฉบับที่ : ๑

เรื่อง : การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย HOSxP ล่ม

วันที่ : ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้จัดทำ :
(นายโมฆิต ตั้งธำรงธนวัฒน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้ทบทวน :
(นางสาวสุรณีย์ คุณสกุลวัฒน์)

ตำแหน่ง รักษาการรองฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ :
(นายธนสิทธิ์ ไพระพงษ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

๑. วัตถุประสงค์ :
 - เพื่อให้ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
 - หากเกิดปัญหาระบบล่มเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติภารกิจระบบได้ทันที
 - เพื่อเตรียมความพร้อมใช้งานต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน

๒. ขอบข่าย : ใช้สำหรับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฝ้าระวังทุกระบบเครือข่ายภายในโรงพยาบาลนครพนม

๓. อุปกรณ์/เครื่องมือ : เครื่อง SERVER, เครื่อง STORAGE, SWITCH HUB, Hard disk, สาย UTP CAT ๕, ๖

๔. ความรับผิดชอบ : นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

๕. คำจำกัดความ :
 - เครื่อง SERVER หมายถึง เครื่องแม่ข่าย
 - เครื่อง STORAGE หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูล
 - SWITCH HUB หมายถึง อุปกรณ์กระจายสัญญาณ
 - สาย UTP หมายถึง อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณ
 - Hard disk หมายถึง อุปกรณ์เก็บข้อมูล

๖. เอกสารอ้างอิง : แผนกู้คืนระบบ HOSxP และระบบเครือข่ายบริการ (กรณีรุนแรงเกินการควบคุม)

๗. รายละเอียด : ความพร้อมใช้งานต่อเนื่องในภาวะฉุกเฉิน : ปัญหาระบบล่มซึ่งมีสาเหตุ ดังนี้

๗.๑ อุปกรณ์เครือข่ายขัดข้อง / ระบบเครือข่ายขัดข้อง

๗.๒ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายขัดข้อง

๗.๓ ปัจจัยภายนอก เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง

๗.๔ ระบบฐานข้อมูลขัดข้อง

เมื่อเกิดเหตุการณ์ขัดข้อง กำหนดผู้รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

๗.๔.๑ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ (Server)

๑) นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ

๒) นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๗.๔.๒ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

๑) นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ

๒) นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๗.๔.๓ เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ / ตอบคำถามประจำหมายเลขโทรศัพท์

๑) นายสุธีร์ วิริยะพันธ์

๗.๔.๔ เจ้าหน้าที่ประสานงาน / ประชาสัมพันธ์

๑) นายอดิเรก วิเศษอุด

การแก้ปัญหาระบบเครือข่ายล่ม เมื่อพบปัญหาดำเนินการ ดังนี้

ระดับที่ ๑ ประเมินสถานการณ์ (ขาว) สามารถแก้ไขปัญหได้ภายใน ๑๕ นาที รายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเริ่มปฏิบัติการดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑

๑.๑ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล

ด้าน HARDWARE

๑) นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ

๒) นายจตุชัย ศรีคำม้วน

ด้าน SOFTWARE

๑) นายกฤษดา สุมาลัย

๒) นายอดิเรก วิเศษอุด

๑.๒ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

๑) นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ

๒) นายจตุชัย ศรีคำม้วน

ขั้นตอนที่ ๒ Restart SERVER

ขั้นตอนที่ ๓ ตรวจสอบ / เปลี่ยน อุปกรณ์เชื่อมต่อ SERVER

ขั้นตอนที่ ๔ ตรวจสอบไวรัส / ฆ่าไวรัส

ระดับที่ ๒ ประเมินสถานการณ์ (ส้ม) สามารถแก้ไขปัญหได้ภายในเวลา ๑๖ -๓๐ นาทีรายงานผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และกำหนดหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

๑.๑ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล

๑) นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ

๒) นายจตุชัย ศรีคำม้วน

๑.๒ เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

๑) นายจิตติศักดิ์ สุวรรณกิจ

๒) นายจตุชัย ศรีคำม้วน