



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
DEPARTMENT OF HEALTH SERVICE SUPPORT

กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ
สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร
คู่มือกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี
(SOP-MIP-PLAN-๐๕)

ผู้รับผิดชอบ

(นายอัศววัฒน์ คุ่มเมือง)
ตำแหน่ง : นักจัดการงานทั่วไป

ทบทวนโดย

(นางสาวศิริินภา สระทองหน)
ตำแหน่ง : นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

อนุมัติโดย

(นายอัศวพล คุรุศาสตร์)
ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมทางการแพทย์ครบวงจร

ฉบับที่ ๑

แก้ไขครั้งที่ ๐๐

วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๕	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๒	ของ ๘

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๓
๒. ขอบเขต	๓
๓. คำจำกัดความ	๓
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๔
๕. ผังกระบวนการทำงาน	๕
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๖
๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	๗
๘. การจัดเก็บและการเข้าถึงเอกสาร	๗
๙. ระบบการติดตามและประเมินผล	๗
๑๐ ภาคผนวก	๗

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๕	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๓	ของ ๘

คู่มือกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยีของกลุ่มแผนงานและสารสนเทศ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร มีคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน แสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาการทำงานให้เป็นมืออาชีพ และใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานบริหารจัดการเทคโนโลยีให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ได้

๒. ขอบเขต (Scope)

กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี ที่จัดทำขึ้น เพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร มีความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งมีความครอบคลุมตั้งแต่การจัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์ ศึกษาความต้องการของผู้ใช้งาน การออกแบบฐานข้อมูล การพัฒนาระบบ การแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบ การดูแลรักษา ระบบ และรายงานข้อมูลแก่ผู้บริหาร

๓. คำจำกัดความ (Definition)

๓.๑ ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็ว

๓.๒ ระบบฐานข้อมูล (Database) หมายถึง ระบบจัดเก็บข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบำรุงรักษาข้อมูลสารสนเทศ (Maintain Information) และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นมาใช้ได้

๓.๓ เครื่องมือในการพัฒนาระบบ (Tool) หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสะดวกขึ้น เช่น ซอฟต์แวร์ที่ช่วยสร้างแบบจำลองชนิดต่างๆ

๓.๔ การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ หมายถึง เป็นงานหลักในการบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบสารสนเทศต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ถูกต้อง เพราะการที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้รับการพัฒนาและบำรุงรักษาที่ดี อาจส่งผลให้ระบบไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ฮาร์ดแวร์และระบบเครือข่าย) ไม่มีความน่าเชื่อถือ (ข้อมูลสารสนเทศ) และไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (Software) ซึ่งมีผลทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้บริหารไม่สามารถกำหนดนโยบายและตัดสินใจได้อย่างถูกต้องซึ่งการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศมีรายละเอียด ดังนี้

๓.๔.๑. Hardware breakdown (อุปกรณ์เกิดความเสียหาย) อุปกรณ์ Hardware ถึงแม้จะมีความน่าเชื่อถือมาก แต่บางครั้งอาจเกิดความเสียหายผิดพลาดในการทำงานได้ เช่น อุปกรณ์เกิดการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งาน เป็นต้น

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๕	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๔	ของ ๘

๓.๔.๒. Software Maintenance การบำรุงรักษา Software คือการกระทำต่อระบบหรือโปรแกรมที่ใช้งานอยู่แบ่งเป็น ๔ ชนิด คือ

๓.๔.๓. Maintenance redevelopment life cycle (วงจรของการบำรุงรักษา และการพัฒนาระบบใหม่)

๓.๔.๔. Software Maintenance Management (การจัดการบำรุงรักษาระบบ)

๓.๔.๕. System Efficiency Enhancement (การพัฒนาระบบและปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ให้สามารถรองรับการบูรณาการข้อมูลจากส่วน ภูมิภาคเข้าสู่ส่วนกลาง)

๓.๔.๖. ในองค์กรที่มีการใช้ IT ในการพัฒนาจำเป็นต้องวางแผนการจัดการการบำรุงรักษา

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

๔.๑ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

๔.๒ หัวหน้ากลุ่มแผนงานและสารสนเทศ

๔.๓ เจ้าหน้าที่กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ

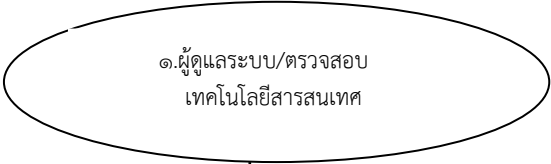
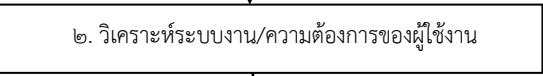
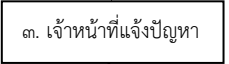
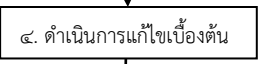
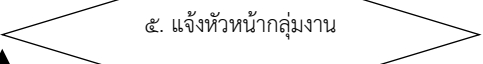

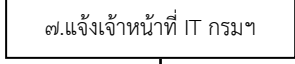
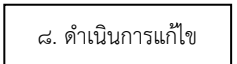


๔.๔ เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

๔.๕ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๕	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๕	ของ ๘

๕. ผัง/ขั้นตอนกระบวนการงาน

๕.๑ กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/การทำงาน (Flow chart)	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ	 <p>๑. ผู้ดูแลระบบ/ตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ</p>	๑. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศอาจจะดูและระบบไม่ทั่วถึง ๒. เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้จบสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง	๖๐๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ	 <p>๒. วิเคราะห์ระบบงาน/ความต้องการของผู้ใช้งาน</p>	๑. ไม่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๖๐๐	นาที
เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	 <p>๓. เจ้าหน้าที่แจ้งปัญหา</p>	๑. เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรับทราบปัญหา ๒. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในคอมพิวเตอร์	๓๐๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ	 <p>๔. ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น</p>	๑. ตรวจสอบการแก้ไขปรับปรุงได้ไม่ครบถ้วน	๑,๘๐๐	นาที
หัวหน้ากลุ่มงาน	 <p>๕. แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน</p>	๑. ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ๒. ผู้บริหารพิจารณาไม่อนุมัติซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์และนำเสนอใหม่ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการล่าช้าได้	๖๐๐	นาที
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	 <p>๖. เสนอผู้บริหาร</p> <p>อนุมัติ</p> <p>ไม่อนุมัติ</p>	๑. ผู้บริหารพิจารณาอนุมัติซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์ ๒. ผู้บริหารพิจารณาไม่อนุมัติซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านคอมพิวเตอร์และนำเสนอใหม่ซึ่งอาจทำให้การดำเนินการล่าช้าได้	๑,๘๐๐	นาที
เจ้าหน้าที่กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	 <p>๗. แจ้งเจ้าหน้าที่ IT กรมา</p>	๑. ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑,๘๐๐	นาที
เจ้าหน้าที่กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ	 <p>๘. ดำเนินการแก้ไข</p>	๑. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เกิดการเสียหายอย่างรุนแรง ๒. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์สามารถใช้งานได้ปกติ	๓๔,๕๖๐	นาที
กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ	 <p>๙. ทดสอบระบบ</p>	๑. ทดลองอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานได้	๓,๖๐๐	นาที
	 <p>๑</p>			

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๕	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๖	ของ ๘

ชื่อผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน/การทำงาน (Flow chart)	จุดควบคุมความเสี่ยง	ระยะเวลา	
	<pre> graph TD 1[๑] --> 10[๑๐. แจ้งเจ้าหน้าที่ให้รับทราบ] 10 --> 11[๑๑. วิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงาน เสนอผู้บริหาร] </pre>			
เจ้าหน้าที่สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร		๑. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ตามปกติ	๖๐๐	นาที
หัวหน้ากลุ่มงาน/ผู้อำนวยการ		๑. กลุ่มบริหารงานทั่วไปและแผนงานทำการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ ๒. รายงานผลให้หัวหน้ากลุ่มงานหรือผู้บริหารทราบ	๓๔,๕๖๐	นาที
รวมระยะเวลา			๘๐,๘๒๐	นาที

๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๖.๑ ผู้ดูแลระบบ/ตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ

คือ ผู้ควบคุมระบบกระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี หรือปรึกษาปัญหาการปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ภายในหน่วยงาน

๖.๒ วิเคราะห์ระบบงาน/ความต้องการของผู้ใช้งาน

คือ เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ศึกษาปัญหาขั้นตอนการทำงานของระบบปัจจุบัน

๖.๓ เจ้าหน้าที่แจ้งปัญหา

คือ ผู้ขอรับบริการเกิดปัญหาในระบบทำงานที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ต้องการปรับปรุงแก้ไขระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

๖.๔ ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น

คือ ทดสอบ ตรวจสอบหาข้อผิดพลาด ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์

๖.๕ แจ้งหัวหน้ากลุ่มงาน

คือ รับทราบปัญหา พร้อมทั้งชี้แนวทางในการปฏิบัติงาน และมอบหมายให้ดำเนินการ

๖.๖ ผู้บังคับบัญชาพิจารณา

คือ ผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ ความเห็นในการดำเนินการ และมอบหมายให้ดำเนินการ

๖.๗ แจ้งเจ้าหน้าที่กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

คือ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก้ไขปัญหาขั้นตอนการทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คู่มือการปฏิบัติงาน สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร	เรื่อง กระบวนการบริหารจัดการเทคโนโลยี		
	เอกสารเลขที่ SOP-MIP-PLAN-๐๕	ฉบับที่ ๑	แก้ไขครั้งที่ ๐๐
	วันที่บังคับใช้ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗	หน้า ๗	ของ ๘

๖.๘ ดำเนินการแก้ไข

คือ ทดสอบ ตรวจสอบหาข้อผิดพลาด ดำเนินการแก้ไข ตรวจสอบหาข้อผิดพลาดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์

๖.๙ ทดสอบระบบ

คือ วิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไข พัฒนาควบคุมไปด้วย เพื่อใช้และทดสอบซ้ำเพื่อให้ได้ระบบงาน และการใช้งานที่ถูกต้องสมบูรณ์

๖.๑๐ แจ้งเจ้าหน้าที่ให้รับทราบ

คือ แจ้งเจ้าหน้าที่รับบริการ ได้แก้ไขปัญหาในระบบทำงานที่เกิดขึ้น เสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตามปกติ

๖.๑๑ วิเคราะห์ สรุปผลการดำเนินงาน

คือ สรุปผลการดำเนินงาน และประมวลปัญหา อุปสรรค การใช้งานสรุปผลการดำเนินการของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อผู้บังคับบัญชา

๗. กฎหมาย มาตรฐาน และเอกสารเกี่ยวข้อง

-ไม่มี-

๘. การจัดเก็บและเข้าถึงเอกสาร

๘.๑ สถานที่จัดเก็บ กลุ่มแผนงานและสารสนเทศ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

๘.๒ ผู้มีสิทธิ์เข้าถึง เจ้าหน้าที่ในกลุ่มแผนงานและสารสนเทศ สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรมการแพทย์ครบวงจร

๙. ระบบการติดตามและประเมินผล

ติดตามเป็นรายปีงบประมาณ

๑๐. ภาคผนวก

