

คู่มือการแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศศูนย์บริการสาธารณสุข (HCIS) เบื้องต้น

เมื่อพบปัญหาการใช้งานระบบ HCIS ให้ดำเนินการตรวจสอบดังนี้

1. ระบบ HCIS หมุน/ค้าง หรือไม่


1.1 ตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตว่าปกติหรือไม่

โดยทดลองใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเว็บไซต์อื่น ๆ หากปกติให้ไปที่ข้อ 1.3 หากไม่ปกติให้ไปที่ข้อ 1.2

1.2 ตรวจสอบอุปกรณ์รับ - ส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตของเครื่องว่ามีปัญหาหรือไม่


เช่น อุปกรณ์รับ - ส่งสัญญาณอินเทอร์เน็ตหลวมให้ขยับอุปกรณ์ให้เข้าที่ หากดำเนินการแล้วยังพบปัญหาอยู่ให้โทรแจ้งผู้ให้บริการ TOT หรือ True และสำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข โทร. [02-203-2844](tel:02-203-2844) หากไม่พบปัญหาดังกล่าวให้ไปที่ข้อ 1.3

1.3 ตรวจสอบการเชื่อมต่อระบบ HCIS โดย

หากเครื่องคอมพิวเตอร์เป็น Windows7 

- ให้กดที่ช่องค้นหา "Search programs and files"

- พิมพ์ ping 203.155.220.87 -t

หากเครื่องคอมพิวเตอร์เป็น Windows10 

- ให้กดที่ช่องค้นหา "Type here to search"

- พิมพ์ ping 203.155.220.87 -t

สังเกตข้อความว่าขึ้น "Request time out." หรือไม่ หากขึ้นแสดงว่า ระบบ HCIS ไม่สามารถใช้งานได้ ให้ตรวจสอบการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตามข้อที่ 1.1 หากไม่ขึ้นข้อความดังกล่าวให้สังเกตข้อความ "Reply from 203.155.220.87 bytes = 32" ตรงคำว่า "time = ..." ดูว่าตัวเลขนั้นสม่ำเสมอหรือไม่ ถ้าตัวเลขอยู่ในช่วง 60 - 100 ขึ้นไป แสดงว่าการทำงานของระบบช้า ส่งผลให้ระบบหมุนหรือค้าง ให้ทำการปิดระบบ HCIS และเข้าระบบ HCIS ใหม่ ประมาณ 1 - 2 ครั้ง หากยังไม่ได้ให้รอประมาณ 2 นาที และเข้าระบบ HCIS ใหม่

****หมายเหตุ :** การ Ping เป็นการตรวจสอบสถานการณ์เชื่อมต่อกับปลายทาง หากตัวเลขหลังคำว่า time เยอะ แสดงว่า เวลาโดยเฉลี่ยการทำงานของระบบ Network Switch หรือ Internet ของศูนย์บริการสาธารณสุขอาจมีปัญหา**

2. ระบบ HCIS แจ้งเตือนสถานะ Error หรือไม่

กรณีที่ 1 ขึ้นข้อความ "Runtime Error"

1. ทำการออกจากระบบ HCIS
2. ทำการเข้าสู่ระบบ HCIS ใหม่อีกครั้ง

กรณีที่ 2 ขึ้นข้อความ "Message from webpage"

1. ทำการออกจากระบบ HCIS
2. ทำการเข้าสู่ระบบ HCIS ใหม่อีกครั้ง

กรณีที่ 3 ขึ้นข้อความ "Web Service Error"

จากการตรวจสอบสิทธิ์ สปสช. ไม่ได้

1. กดปุ่ม "OK" ไปที่เว็บไซต์ของ สปสช.
<http://eservices.nhso.go.th/eServices/mobile/login.xhtml> เพื่อตรวจสอบสิทธิ์ของผู้รับบริการ
2. นำข้อมูลสิทธิ์ที่ได้จากเว็บไซต์ สปสช. มากรอกในระบบ HCIS
3. หากยังไม่สามารถตรวจสอบได้ให้โทรแจ้งที่ สปสช. เขต13 โทร. [02-142-1000](tel:02-142-1000) และสำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข โทร. [02-203-2844](tel:02-203-2844)

3. ระบบ HCIS ขึ้นหน้าจอขาวหรือไม่

3.1 ให้ทำการ Refresh หน้าจอโดยการกด **F5** ที่เป็นพิมพ์

3.2 หากยังขึ้นหน้าจอขาวอยู่ ทำการออกจากระบบ HCIS และทำการเข้าสู่ระบบ HCIS ใหม่อีกครั้ง

4. กรณีอื่น ๆ หากยังพบปัญหาอยู่

4.1 ให้โทรแจ้งที่ Call Center ของผู้ดูแลระบบ HCIS โทร. [02-954-0045](tel:02-954-0045) และสำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข โทร. [02-203-2844](tel:02-203-2844)

4.2 หากยังไม่สามารถเข้าใช้งานระบบ HCIS ได้ตามปกติให้เจ้าหน้าที่ทำการเขียนมือ (Manual) ตั้งแต่จุดเวชระเบียน ไปจนถึงจุดการเงิน ตามระบบการทำงานแบบเดิม

แผนผังการแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศศูนย์บริการสาธารณสุข (HCIS) เบื้องต้น

