

มาตรฐานการสนับสนุนการให้บริการ

เรื่อง

การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ : ระบบด้านสารสนเทศ

(Service Level Agreements : SLA)

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

โรงพยาบาลทรงปิ่น

โรงพยาบาลกรงปินัง	
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :	ฉบับที่ :
เรื่อง : ขอตกลงระดับบริการระบบด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement)	วันที่ :
กลุ่มงาน : เทคโนโลยีสารสนเทศ	
กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง : ทุกกลุ่มงานในโรงพยาบาลกรงปินัง	
ผู้จัดทำ :  (นาย นิษารี เจ๊ะเละ) เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้ตรวจสอบ :  (นาย ไอมาน สะดียามู) หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	
ผู้อนุมัติ :  (นายแพทย์อรรถพันธ์ หะยี้แอต) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกรงปินัง	

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนของการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลกรีนัง ให้ผู้รับบริการ(User) เกิดความเชื่อมั่นมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหาในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

1.วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการ แต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุง การให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

2.ขอบเขต

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3.ผู้รับผิดชอบ

1. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.ระดับความสำคัญของงาน

1. ด่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันทีหากไม่ทำจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง
2. ด่วนมาก หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วน ต้องปฏิบัติโดยเร็ว
3. ด่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้
4. ปกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถรอานได้

5.นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการ ปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
7. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ

6.วิธีปฏิบัติ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร
2. ให้คำปรึกษา หรือ อธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์
3. กรณีไม่สามารถสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานได้ ต้องลงไปที่เคาท์เตอร์แก้ปัญหาที่หน้างาน

ระดับความสำคัญของงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลาการให้บริการ
ด่วนที่สุด	ห้องบัตร	5 นาที
	ผู้ป่วยนอก	
ด่วนมาก	ห้องยา	10 นาที
	ห้องฉุกเฉิน	
	ห้องแล็บ	
	ห้องวิทยุ	
	ประกัน	
ด่วน	ผู้ป่วยใน	15 นาที
	การเงิน	
	ห้องคลอด	
	เอกซเรย์	
	ห้องฟ้น	
	ห้องทำแผล	
	กายภาพ	
	แพทย์แผนไทย	
	ห้องเวช	
ปกติ	ธุรการ	20 นาที
	พัสดุ	
	บริหาร	
	ยานยนต์	
	ห้องช่าง	

2. เครื่องปริ้นเตอร์ไม่สามารถใช้งานได้

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร
2. ให้คำปรึกษา หรือ อธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์
3. กรณีไม่สามารถสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานได้ ต้องลงไปวิเคราะห์แก้ปัญหาที่หน้างาน

ระดับความสำคัญของงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลาการให้บริการ
ด่วนที่สุด	ห้องบัตร	5 นาที
	ผู้ป่วยนอก	
ด่วนมาก	ห้องยา	10 นาที
	ห้องฉุกเฉิน	
	ห้องแล็บ	
	ห้องวิทยุ	
	ประกัน	
ด่วน	ผู้ป่วยใน	15 นาที
	การเงิน	
	ห้องคลอด	
	เอกซเรย์	
	ห้องฟั่น	
	ห้องทำแผล	
	กายภาพ	
	แพทย์แผนไทย	
ปกติ	ห้องเวช	20 นาที
	ธุรการ	
	พัสดุ	
	บริหาร	
	ยานยนต์	
	ห้องช่าง	

3. โปรแกรมโรงพยาบาลไม่สามารถใช้งานได้

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร
2. ให้คำปรึกษา หรือ อธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์
3. กรณีไม่สามารถสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานได้ ต้องลงไปวิเคราะห์แก้ปัญหาที่หน้างาน

ระดับความสำคัญของงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลาการให้บริการ
ด่วนที่สุด	ห้องบัตร	5 นาที
	ผู้ป่วยนอก	
ด่วนมาก	ห้องยา	10 นาที
	ห้องฉุกเฉิน	
	ห้องแล็บ	
	ห้องวิทยุ	
	ประกัน	
ด่วน	ผู้ป่วยใน	15 นาที
	การเงิน	
	ห้องคลอด	
	เอกซเรย์	
	ห้องฟ้น	
	ห้องทำแผล	
	กายภาพ	
	แพทย์แผนไทย	
	ห้องเวช	
ปกติ	ธุรการ	20 นาที
	พัสดุ	
	บริหาร	
	ยานยนต์	
	ห้องช่าง	

4. ระบบอินเทอร์เน็ตภายในโรงพยาบาลไม่สามารถใช้งานได้

1. ผู้รับบริการแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์ภายในที่หมายเลข 120 หรือวิทยุสื่อสาร
2. ให้คำปรึกษา หรือ อธิบายวิธีการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์
3. กรณีไม่สามารถสื่อสารกับผู้ปฏิบัติงานได้ ต้องลงไปที่เคาะระหัสแก้ปัญหาที่หน้างาน

ระดับความสำคัญของงาน	หน่วยงาน	ระยะเวลาการให้บริการ
ด่วนที่สุด	ห้องบัตร	5 นาที
	ผู้ป่วยนอก	
ด่วนมาก	ห้องยา	10 นาที
	ห้องฉุกเฉิน	
	ห้องแล็บ	
	ห้องวิทยุ	
	ประกัน	
ด่วน	ผู้ป่วยใน	15 นาที
	การเงิน	
	ห้องคลอด	
	เอกซเรย์	
	ห้องฟิโน	
	ห้องทำแผล	
	กายภาพ	
	แพทย์แผนไทย	
	ห้องเวช	
ปกติ	ธุรการ	20 นาที
	พัสดุ	
	บริหาร	
	ยานยนต์	
	ห้องช่าง	

7. ช่องทางการขอใช้บริการ

มีการกำหนดจุดบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศคือ ห้อง IT โดยกำหนดผู้ดูแลประจำจุดบริการที่ชัดเจนและมีแนวทางการติดต่อ/ประสานงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรมีช่องทางที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชม.โดยในเวลาราชการใช้โทรศัพท์ภายในหมายเลข 120 เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ และมีทางเลือกที่ 2 จะใช้วิทยุสื่อสารในการติดต่อประสานงาน

กระบวนการบริการ ผู้รับแจ้งจะวิเคราะห์ปัญหาและส่งมอบหมายปัญหาให้กับผู้ที่ชำนาญในด้านต่างๆให้ตรงกับปัญหาและมีการจัดบันทึกกิจกรรมที่ได้รับแจ้งและสามารถซ่อมได้ลงในโปรแกรมบันทึกการรับซ่อมและมีการวิเคราะห์แต่ละเดือนว่ามีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้หรือปัญหาที่ต้องเปลี่ยนอุปกรณ์หรือปัญหาที่สามารถทำให้หน่วยงานแก้ไขเองได้



ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลกรุงปิ่น

แบบคำขอใช้งาน : โปรแกรม HOSxP JHCIS อินเทอร์เน็ต

สำหรับผู้ใช้บริการ

วันที่/...../.....

ชื่อ นามสกุล เลขบัตรประชาชน
วัน/เดือน/ปีเกิด ตำแหน่ง กลุ่มงาน/ฝ่าย
เบอร์โทร วันที่เริ่มทำงาน ย้ายมาจาก E-mail.....
Line ID เลขที่ใบประกอบวิชาชีพ USERNAME :
เหตุผลที่ขอ : ☐ ไม่เคยได้รับสิทธิ์ ☐ สิทธิผ่าน ☐ ถูกระงับสิทธิ์ ☐ เปลี่ยนสิทธิ์การเข้าถึง
☐ อื่นๆ.....

ระบบที่ขอเข้าถึง : ☐ HOSxP ☐ JHCIS ☐ อินเทอร์เน็ต ☐ อื่นๆ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อความที่แจ้งไว้ในแบบฟอร์มนี้ถูกต้อง เป็นความจริงทุกประการและจะนำรหัสใช้งานไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ราชการเท่านั้น

ลงชื่อ ผู้ขอใช้บริการ

(.....)

ตำแหน่ง

...../...../.....

ลงชื่อ หัวหน้างานสารสนเทศ

(.....)

ตำแหน่ง

...../...../.....

แนบคำ/...../.....

ชื่อ นามสกุล Request ID :

USERNAME : PASSWORD :