

## นโยบายการบริหารจัดการระบบการให้บริการ (Service Management Policy)

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงาน! การระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลท่าแพให้ ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่นมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในแต่ละประเภทของ การให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยศูนย์ เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

### วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการอย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้กำหนดของระดับบริการ

### ขอบเขต

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

### ผู้รับผิดชอบ

- เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ

## การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) โรงพยาบาลแม่ลาน

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการโดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับ การให้บริการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการ ปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
7. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ
8. ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
9. ผู้ให้บริการต้องประสานงานกลับไปยังผู้ให้บริการ ภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับการร้องขอ เพื่อตกลงใน รายละเอียดการดำเนินงานต่อไป

## นิยามศัพท์

### ระดับการให้บริการ มีดังนี้

1. ง่าย หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว และสามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว
2. ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วแต่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข
3. ยาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่เคยเกิดขึ้น แต่ปัญหามีความซับซ้อนมาก และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน
4. ยากมาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

### ระดับความสำคัญของงาน มีดังนี้

1. ปกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถรองานได้ โดยประกันระยะเวลาไม่เกิน ๘ ชั่วโมงหรือภายใน ๑ วัน
2. เร่งด่วน หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วน ต้องปฏิบัติโดยเร็ว โดยประกันระยะเวลาไม่เกิน ๒ ชั่วโมง
3. ฉุกเฉิน หมายถึง งานที่ต้องทำทันทีหากไม่ทำ จะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง โดยประกันระยะเวลาไม่เกิน ๓๐ นาที

### ค่าตัวเลข มีดังนี้

๑. ค่าตัว เลขในตาราง หมายถึงจำนวนที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะกันทำการกันจันทร์ถึง กัน ศุกร์ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐น. เว้นกันหยุดราชการ) ในกรณีที่ แจ้งขอรับบริการหลัง เวลา ๑๕.๓๐น. ถือเป็น รายการของวันทำการถัดไป
2. ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะประสานงานกับผู้รับบริการเพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการใหม่อีกครั้ง
3. ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระดับความยากง่ายให้อยู่ในระดับตามตารางได้ ให้ถือว่ากรณีนั้นๆ อยู่ในเงื่อนไข ควบคุมซึ่งต้องมีการพิจารณาระยะเวลาในการให้บริการและวิธีการแก้ปัญหาเป็นราย กรณี

### หน่วยนับในการให้บริการ

๑. วัน หมายถึง จำนวนวันมากที่สุดที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะกันทำการ กันจันทร์ ถึง กันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. เว้นกันหยุดราชการ)ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการหลังจลา ๑๕.๓๐น. ถือเป็น รายการของวัน ทำการถัดไป

## วิธีปฏิบัติรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

### 1. กระบวนการปรับแต่งระบบ (Configuration)

แนวทางปฏิบัติ : การกำหนดค่าต่างๆ (Parameter) ในระบบสารสนเทศ เพื่อให้ระบบงาน สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เหมาะสมกับงานที่ ต้องการ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			หน่วยนับ:วัน		
	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน			
ง่าย	๗	๒	๑			
ปานกลาง	๗	๕	๓			
ยาก	๑๑	๕	๕			
ยากมาก	๒๒	๒๐	๗			

### 2. กระบวนการแก้ปัญหาการใช้งานระบบ

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทาง รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งานระบบ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			หน่วยนับ:วัน		
	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน			
ง่าย	๔	๓	๓			
ปานกลาง	๗	๖	๓			
ยาก	๑๕	๑๐	๖			
ยากมาก	๒๕	๒๕	๔			

### 3. หน่วยงานการแก้ไขโปรแกรม

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขโปรแกรม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			หน่วยนับ : วัน		
	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน
ง่าย	๕	๕	๒			
ปานกลาง	๑๒	๑๐	๘			
ยาก	๓๕	๒๕	๑๘			
ยากมาก	๓๓	๓๑	๒๐			

### 4. กระบวนการแก้ไขรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			หน่วยนับ:วัน		
	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน
ง่าย	๗	๕	๔			
ปานกลาง	๑๐	๑๒	๙			
ยาก	๓๕	๒๕	๒๕			
ยากมาก	๓๕	๓๓	๒๐			

5. กระบวนการสร้างรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ หน่วยนับ:วัน		
	ปกติ	เร่งด่วน	ฉุกเฉิน
ง่าย	๒๐	๑๕	๔
ปานกลาง	๓๕	๒๗	๒๓
ยาก	๓๕	๓๕	๓๐
ยากมาก	๕๑	๔๐	๔๕

ช่องทางการขอใช้บริการ

1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours) ให้บริการวันจันทร์ถึง วันศุกร์[ซึ่ง] แต่เวลา ๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. เว้น วันหยุดราชการ
2. การขอใช้บริการ สามารถดำเนินการได้ ๓ ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมีขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการขอใช้บริการ	ขั้นตอน
๑	ทางโทรศัพท์	โทรแจ้งที่หมายเลข ๒๒๐๕
๒	ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	แจ้งผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์
๓	เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ	นายทศวรรษ จันทรแจ่มเสน เบอร์ติดต่อ ๐๙๕-๐๓๗๐๖๙๑ นายอดุลย์ สมนอยานยา เบอร์ติดต่อ ๐๙๐-๒๓๐๒๓๒๘

บัญชีการให้บริการ (Service Catalog)

ลำดับ	ระบบงาน	งานข้อมูลและสารสนเทศ
๑	ระบบ Hosxp	/
๒	ระบบรายงาน	/
๓	ระบบ LIS (Lab Online)	/
๔	ระบบ Xray	/
๕	ระบบ JHCIS	/
๖	ระบบ Thai Refer	/
๗	ระบบรายงานข้อมูลผู้ป่วยใน Eclaim	/
๘	ระบบ ANT Manage BackOffice	/
๙	ระบบปฏิบัติการ (Microsoft Windows)	/
๑๐	ระบบตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย	/
๑๑	ระบบเครือข่าย	/
๑๒	ระบบงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	/
๑๓	โปรแกรมพัสดุ	/
๑๔	โปรแกรมการเงิน	/

เกณฑ์ชี้วัด

-ร้อยละ ๘๐ ของอัตราการตอบสนองความต้องการในการให้บริการสารสนเทศ

-ร้อยละ ๘๐ ของอัตราการซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเสร็จทันตามกำหนด

# แบบฟอร์มแจ้งซ่อม

job\_request\_f

**บันทึกการแจ้งงาน**

ส่งแจ้งซ่อม    **แบบรูปภาพ**

เลขที่ใบแจ้งซ่อม: Auto    วันที่รับแจ้ง: 23/02/2565    เวลา: 16:23:18

**เลขครุภัณฑ์**

เลขครุภัณฑ์	.....	วันที่รับประกัน	
ชื่อครุภัณฑ์		หมายเลข	
หน่วยงาน		ชื่อผู้ดูแล	
ที่ตั้ง อาคาร		ชั้น	ห้อง
วันที่ซื้อ		อายุการใช้งาน	
ผู้ขาย		วันสิ้นสุดรับประกัน	

**รูปภาพครุภัณฑ์**

พิมพ์ใบแจ้งซ่อม หลังบันทึก

ใช้เครื่องอ่าน Barcode

ประเภทการแจ้ง: ซ่อม

Table

**แจ้งซ่อมหน่วยงาน**

งานซ่อมบำรุง     งานเครื่องมือแพทย์

งานศูนย์คอมพิวเตอร์

ประเภทการซ่อม

ซ่อมครุภัณฑ์     บำรุงรักษา     สอนเทียบเครื่องมือ

ซ่อมทั่วไป     พัฒนา Software

**ความเร่งด่วน**

ปกติ     เร่งด่วน    ฉุกเฉิน

Software: \_\_\_\_\_

Table

ผู้แจ้งซ่อม: นายอดุลย์ สระยานายา

ผู้ประสานงาน: \_\_\_\_\_

เบอร์โทรศัพท์: \_\_\_\_\_

หน่วยงานแจ้ง: \_\_\_\_\_ ค้นหา...

สถานะใบแจ้งซ่อม: \_\_\_\_\_

แจ้งซ่อม: \_\_\_\_\_

อยู่ในประกัน:  ใช่หรือไม

ลบรายการ    พิมพ์ใบแจ้งซ่อมที่เครื่องพิมพ์: \_\_\_\_\_     แจ้งเข้าสู่ line Notify    **บันทึก**    ยกเลิก



**ข้อตกลงการให้บริการ**  
**(Service Level Agreement: SLA)**  
**ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลแม่ลาน**  
**สายด่วนประกันเวลา โทร ๒๒๐๕ หรือแจ้งซ่อมผ่านระบบแจ้งซ่อมออนไลน์**

ลำดับที่	อุบัติการณ์	การประกันเวลา
๑	อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์	๑๐ นาที
๒	แก้ไขโปรแกรม Hosxp ให้สามารถใช้งานได้ปกติ	๑๕ นาที
๓	แก้ไขโปรแกรม Thai-Refer ให้สามารถใช้งานได้ปกติ	๑๕ นาที
๔	แก้ไขโปรแกรม Ant Manage Back office ให้สามารถใช้งาน งานได้ปกติ	๑๕ นาที
๕	แก้ไขระบบ internet ชัดข้อง	๓๐ นาที
๖	การซ่อม/ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ชัดเจน	๓๐ นาที
๗	การซ่อม/ทดแทนเครื่องพิมพ์ชัดเจน	๓๐ นาที
๘	การทำรายงานใหม่ หรือ แบบฟอร์มใหม่ HOSxP	๒ วัน
๙	การให้บริการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใน website / page	๑ วัน
๑๐	ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	๑๐ นาที
๑๑	แก้ไขโปรแกรมเฉพาะ ตามหน่วยงาน	๓๐ นาที

ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามข้อตกลงระดับการให้บริการ

๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

ลำดับ		จำนวนปัญหา (ครั้ง)	จำนวนแก้ปัญหา	ร้อยละความสำเร็จตามข้อตกลง
๑	อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์	๓๐	๓๐	๙๙
๒	แก้ไขโปรแกรม Hosxp ให้สามารถใช้งานได้ปกติ	๔๕	๔๕	๙๘
๓	แก้ไขโปรแกรม Thai-Refer ให้สามารถใช้งานได้ปกติ	๕๐	๕๐	๙๘
๔	แก้ไขโปรแกรม Ant Manage Back office ให้สามารถใช้งานได้ปกติ	๒๐	๒๐	๙๘
๕	แก้ไขระบบ internet ชัดข้อง	๒๕	๒๕	๙๙
๖	การซ่อม/ทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงชัดเจน	๓๐	๓๐	๙๕
๗	การซ่อม/ทดแทนเครื่องพิมพ์ชัดเจน	๓๕	๓๕	๙๗
๘	การทำรายงานใหม่ หรือ แบบฟอร์มใหม่ HOSxP	๓๐	๓๐	๙๕
๙	การให้บริการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารใน website / page	๒๐	๒๐	๙๙
๑๐	ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์	๓๕	๓๕	๑๐๐
๑๑	แก้ไขโปรแกรมเฉพาะ ตามหน่วยงาน	๔๐	๔๐	๙๙