




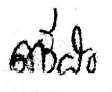

# โรงพยาบาลตากใบ

|                                                                                    |                              |             |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๒                                                           | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ |             |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)<br>การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ฉบับที่ ๒                    | หน้าที่ ๑/๗ |
| แก้ไขครั้งที่ -                                                                    | วันที่ -                     |             |

**การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ  
(Service Level Agreement: SLA)  
การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง  
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ  
โรงพยาบาลตากใบ**

สถานะเอกสาร     ต้นฉบับ     สำเนา

CONTROL COPY     UNCONTROL COPY

|                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ผู้จัดทำ:</b><br><br>(นายสุรพงศ์ เอียดช่วย)<br>นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ<br>คณะกรรมการเวชระเบียน<br>และสารสนเทศ | <b>ผู้ทบทวน :</b><br><br>( น.ส.สารีมิะ ชุมรักษา )<br>นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ<br>ประธานคณะกรรมการเวชระเบียน<br>และสารสนเทศ | <b>ผู้อนุมัติ :</b><br><br>( นายฤกษ์วงศ์ หิรัญรัตน์ )<br>นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง<br>ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|





# โรงพยาบาลตากใบ

|                                                                                    |                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๒                                                           | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)<br>การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ฉบับที่ : ๑      หน้าที่ : ๓/๗ |
| แก้ไขครั้งที่ -                                                                    |                                |

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในการให้บริการ ดูแลซ่อมบำรุงและจัดหา ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ให้กับหน่วยงานต่างๆของโรงพยาบาลตากใบเพื่อกำหนดเป็นข้อตกลง ร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการในเรื่อง การ ซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของ โรงพยาบาล โดยมีการกำหนดข้อตกลงที่เป็นมาตรฐานในระดับที่ยอมรับได้และสามารถปฏิบัติได้จริง รับรู้ มีความ เข้าใจที่ตรงกัน และปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันได้อย่างถูกต้องจึงได้มีการ สร้างเอกสารเกี่ยวกับข้อตกลงระหว่างงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ กับ หน่วยงานต่างๆในโรงพยาบาล ซึ่งเอกสารเหล่านี้ จะระบุถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการ บริการ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแจ้งปัญหาที่สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ได้รับการแก้ไข ปัญหาที่รวดเร็ว นอกจากนี้ยังทำให้ระบบงานมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

## ๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นการระบุ ประเภทการให้บริการที่ชัดเจน
- ๑.๒ เพื่อให้บุคลากรทุกแผนกและ ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของการให้บริการ เข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการและมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบระเบียบ และถูกต้อง
- ๑.๓ เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงาน และติดตามการให้บริการต่างๆ ตามข้อกำหนด
- ๑.๔ เพื่อเป็นการปรับปรุงคุณภาพให้ได้ตามระดับมาตรฐานที่ตั้งไว้

## ๒. ขอบเขต

คอมพิวเตอร์ทุกชนิด และอุปกรณ์ต่อพ่วง รวมไปถึงอุปกรณ์สื่อสารอื่นๆเช่น TABLET

## ๓. ผู้รับผิดชอบ

- ๓.๑ พนักงานรับเรื่อง คือ เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่
  - ๓.๑.๑ การรับเรื่องปัญหาที่เกิดขึ้น ที่แจ้งจากหน่วย ต่างๆ ภายใน รพ.ฯ
  - ๓.๑.๒ บันทึกข้อมูลเบื้องต้น โดยระบุ วันที่ เวลา หน่วยที่แจ้ง อุปกรณ์ที่เสียหรือเกิด ปัญหา ผู้ประสานงาน
- ๓.๒ ทีมช่าง คือ ผู้ดูแลตรวจสอบ ดูแลซ่อมทำ คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รพ.ฯ หน้าที่
  - ๓.๒.๑ รับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง รพ.ฯ จาก ผู้ใช้งาน/เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ในโรงพยาบาล
  - ๓.๒.๒ รับเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รพ.ฯ ที่ชำรุดเสียใช้การไม่ได้ เข้า ซ่อม



# โรงพยาบาลตากใบ

|                                                                                    |                                |               |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๒                                                           | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ |               |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)<br>การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ฉบับที่ : ๑                    | หน้าที่ : ๔/๗ |
| แก้ไขครั้งที่ -                                                                    | วันที่ ๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑       |               |

๓.๒.๓ ตรวจสอบปัญหา ทาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาโดยเร็ว

๓.๒.๔ นำเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รพ.๖ ที่ชำรุด ที่ได้รับการแก้ไขซ่อม  
ทำแล้ว ส่งคืนกลับให้หน่วย ที่ส่งซ่อม

๓.๒.๕ ตรวจสอบ เฝ้าระวังปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง  
ของ รพ.๖

๓.๒.๖ ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง รพ.๖ ตามแผนการซ่อมบำรุงรักษา

๓.๒.๗ เก็บรวบรวมข้อมูล ของปัญหา แล้วนำมาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาแนวทางการ  
แก้ปัญหาที่เหมาะสมต่อไป

๓.๓ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศโรงพยาบาล คือ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์  
นักรังสีเทคนิค นักกายภาพ ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่  
อื่นๆที่มีความเกี่ยวข้อง

๓.๓.๑ แจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ต่อพ่วงรพ.๖

๓.๓.๒ รายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง ให้ข้อเท็จจริง กรณีเกิดปัญหา

## ๔. ขั้นตอน / วิธีการปฏิบัติ

๔.๑ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วงชำรุด หรือใช้การ  
ไม่ได้ จากผู้ใช้งาน บันทึกรายละเอียดของปัญหาลงในแบบฟอร์มการให้บริการ

๔.๒ พนักงานรับเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบและวิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาสาเหตุของปัญหา

๔.๒.๑ ถ้าสาเหตุของปัญหาเกิดจาก โปรแกรมในระบบสารสนเทศ รพ.๖ ดำเนินการแจ้ง  
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการแก้ไขปัญหา ของงานสารสนเทศ รพ.๖ มาดำเนินการซ่อม  
ถ้าสาเหตุมาจาก Hardware หรือระบบ และเป็นปัญหาเล็กน้อยสามารถแก้ไขที่หน้างานได้ ให้  
เจ้าหน้าที่ดำเนินการซ่อมหน้างานทันที

๔.๒.๒ กรณีไม่สามารถดำเนินการแก้ไขที่หน้างานได้ ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการ  
ดำเนินการแก้ไขให้นำกลับมาซ่อมที่ศูนย์ซ่อม ซ่อมเสร็จแล้วจึงนำเครื่องส่งหน่วยงาน

๔.๒.๓ กรณีใช้เวลาในการซ่อมนาน ซ่อมไม่ได้ ให้หาเครื่องสำรองใช้ให้หน่วยงานไปใช้  
งานก่อน แจ้งปัญหาแก่ผู้ใช้งานให้ทราบ ดำเนินการซ่อมหรือนำเครื่องส่งซ่อมนอกรพ. ตาม  
พิจารณา



# โรงพยาบาลตากใบ

หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๒

วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)

ฉบับที่ : ๑

หน้าที่ : ๕/๗

การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

แก้ไขครั้งที่ -

๔.๒.๕ หลังจากซ่อมเสร็จ นำเครื่องคืนหน่วยงานนั้นๆ และนำเครื่องสำรองกลับ  
นำปัญหาที่เกิดมาประเมิน เพื่อควบคุมหามาตรการป้องกัน

## ๕. ขอบเขตการให้บริการ

๕.๑ ผู้ใช้งานอุปกรณ์แจ้งปัญหาให้เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบรับทราบ

๕.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบพบปัญหาเอง จากการบำรุงรักษาตามแผนบำรุงรักษา

## ๖. ระยะเวลารับประกันการให้บริการ

| ลำดับ | การดำเนินงาน             | ระยะเวลา | หน่วยเวลา | หมายเหตุ            |
|-------|--------------------------|----------|-----------|---------------------|
|       | People ware              |          |           |                     |
| ๑     | ตอบปัญหาทางโทรศัพท์      |          |           |                     |
|       | - คำนหน้า                | ๕        | นาที      |                     |
|       | - ปกติ                   | ๑๐       | นาที      |                     |
|       | Hardware                 |          |           |                     |
| ๒     | Format+ลงระบบปฏิบัติการ  |          |           |                     |
|       | - คำนหน้า                | ๖        | ชั่วโมง   | ขอให้มีเครื่องสำรอง |
|       | - ปกติ                   | ๑        | วัน       | ขอให้มีเครื่องสำรอง |
| ๓     | ลง Driver                |          |           |                     |
|       | - คำนหน้า                | ๑๕       | นาที      | ถ้ามี Driver        |
|       | - ปกติ                   | ๓๐       | นาที      | ถ้ามี Driver        |
|       | - คำนหน้า                | ๓๐       | นาที      | โหลด Driver ใหม่    |
|       | - ปกติ                   | ๑        | ชั่วโมง   | โหลด Driver ใหม่    |
| ๔     | Printer มีปัญหา          |          |           |                     |
|       | - แก้ไขปัญหานำงานได้     | ๑๕       | นาที      |                     |
|       | - เปลี่ยนเครื่อง Printer | ๓๐       | นาที      |                     |
| ๕     | เปลี่ยนหมึก              |          |           |                     |
|       | - คำนหน้า                | ๕        | นาที      |                     |
|       | - ปกติ                   | ๑๐       | นาที      |                     |



# โรงพยาบาลตากใบ

|                                                                                    |                                |               |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๒                                                           | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ |               |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)<br>การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ฉบับที่ : ๑                    | หน้าที่ : ๖/๗ |
| แก้ไขครั้งที่ -                                                                    |                                |               |

| Hardware |                                              |    |         |                   |
|----------|----------------------------------------------|----|---------|-------------------|
| ๖        | เปลี่ยนอุปกรณ์                               |    |         |                   |
|          | - ค่าน้ำ                                     | ๓๐ | นาที    | กรณีมีสำรองอะไหล่ |
|          | - ปกติ                                       | ๓๐ | นาที    | กรณีมีสำรองอะไหล่ |
| ๗        | สั่งซื้อ/ส่งซ่อมอุปกรณ์                      |    |         |                   |
|          | - ค่าน้ำ                                     | ๑  | เดือน   |                   |
|          | - ปกติ                                       | ๑  | เดือน   |                   |
| ๘        | ส่งซ่อมภายนอก                                |    |         |                   |
|          | - ค่าน้ำ                                     | ๒  | เดือน   |                   |
|          | - ปกติ                                       | ๒  | เดือน   |                   |
| Software |                                              |    |         |                   |
| ๙        | - Hosxp Program                              |    |         |                   |
|          | - ฝังผู้ใช้งาน                               | ๑๕ | นาที    |                   |
|          | ฝัง Database                                 | ๑  | ชั่วโมง |                   |
| ๑๐       | Utility Program                              | ๓๐ | นาที    |                   |
| ๑๑       | - X-ray                                      |    |         |                   |
|          | - แก้ไขเอง                                   | ๓๐ | นาที    |                   |
|          | ติดต่อบริษัทนอก                              | ๒  | ชั่วโมง |                   |
| ๑๒       | Lab                                          |    |         |                   |
|          | - แก้ไขเอง                                   | ๓๐ | นาที    |                   |
|          | - ติดต่อบริษัทนอก                            | ๒  | ชั่วโมง |                   |
| ๑๓       | เผยแพร่ข้อมูล Internet                       | ๓๐ | นาที    |                   |
| ๑๔       | - โปรแกรมอื่นที่นำเข้ามาใช้<br>เฉพาะหน่วยงาน | ๓๐ | นาที    |                   |



# โรงพยาบาลตากใบ

|                                                                                    |                                |               |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๒                                                           | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ |               |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)<br>การซ่อมแซม ทดแทน คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ฉบับที่ : ๑                    | หน้าที่ : ๗/๗ |
| แก้ไขครั้งที่ -                                                                    |                                |               |

## ๗. ช่องทางการให้บริการ

แจ้งปัญหาที่เกิดทางโทรศัพท์  
ในเวลาราชการ หมายเลข ๑๑๔/๑๒๙