



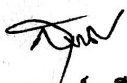


โรงพยาบาลตากใบ

| | | |
|--|------------------------------|-------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑ | วันที่เริ่มใช้ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ | |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) การใช้บริการฐานข้อมูล HOSxP | ฉบับที่ ๒ | หน้าที่ ๑/๘ |
| แก้ไขครั้งที่ - | วันที่ - | |

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA)
การใช้บริการฐานข้อมูล HOSxP
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
โรงพยาบาลตากใบ

สถานะเอกสาร ต้นฉบับ สำเนา

CONTROL COPY UNCONTROL COPY

| | | |
|--|--|--|
| ผู้จัดทำ:  (นายสุรพงศ์ เอียดช่วย) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ คณะกรรมการเวชระเบียน และสารสนเทศ | ผู้ทบทวน :  (น.ส.สาริณี ชุมรักษา) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ ประธานคณะกรรมการเวชระเบียน และสารสนเทศ | ผู้อนุมัติ :  (นายรณรงค์ วงศ์ศิริรัฐชาติ) นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากใบ |
|--|--|--|



โรงพยาบาลตากใบ

| | | |
|--|--------------------------------|---------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑ | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ | |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) การใช้การบริการ ฐานข้อมูล HOSxP | ฉบับที่ : ๑ | หน้าที่ : ๗/๘ |
| แก้ไขครั้งที่ - | | |

การจัดการระดับบริการ(Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลตากใบให้ ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่นมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้ อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการโดยงานสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- ๑.๒ เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- ๑.๓ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- ๑.๔ เพื่อให้เกิดการชีวิตของการบริการ
- ๑.๕ เพื่อปรับปรุงการให้อยู่ระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

๒. ขอบเขต

- ๒.๑ จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆออกเป็นประเภท
- ๒.๒ กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- ๒.๓ จัดทำข้อตกลงการให้บริการ(SLA)
- ๒.๔ บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ

๓. ผู้รับผิดชอบ

- ๓.๑ หัวหน้างานสารสนเทศ
- ๓.๒ นักวิชาการคอมพิวเตอร์



โรงพยาบาลตากใบ

| | | |
|--|--------------------------------|-------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑ | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ | |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) การใช้การบริการ ฐานข้อมูล HOSxP | ฉบับที่ : ๑ | หน้าที่ ๔/๘ |
| แก้ไขครั้งที่ - | | |

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

- ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ(IT Service)ที่มีความสำคัญ และ บรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ(Service Catalog)
- ผู้ให้บริการต้องทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
- ผู้ให้บริการต้องเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่จำเป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไข
- ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
- ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
- หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
- ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ
- ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
- ผู้ให้บริการต้องประสานงานกลับไปยังผู้ใช้บริการ ภายใน ๑วัน นับจากได้รับการร้องขอ เพื่อขอรายละเอียดการดำเนินงานต่อไป

๔. นิยามศัพท์

ระดับการให้บริการมีดังนี้

ง่าย หมายถึง กรณีที่การขอบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว

ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แต่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข

ยาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่เคยเกิดขึ้น แต่ปัญหา มีความซับซ้อนมาก และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

ยากมาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน



โรงพยาบาลตากใบ

หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑

วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)

ฉบับที่ : ๑

หน้าที่ : ๕/๘

การใช้บริการ ฐานข้อมูล HOSxP

แก้ไขครั้งที่ -

ระดับความสำคัญของงาน

ปรกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วน

ด่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปรกติ เท่าที่จะทำได้

ด่วนมาก หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วน ต้องปฏิบัติโดยเร็ว

ด่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันที หากไม่ทำองค์การเกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง

หน่วยนับในการให้บริการ

ค่าตัวเลขในตารางหมายถึง จำนวนที่ใช้ในการให้บริการ

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการประสานงานกับผู้รับบริการเพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการใหม่อีกครั้ง

วัน หมายถึง จำนวนวันที่มากที่สุด ที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการหลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ถือเป็น รายการของวันทำการถัดไป

๕. วิธีปฏิบัติ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. กระบวนการสร้างรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ | | | หน่วยนับ : วัน |
|------------------|----------------|------|---------|----------------|
| | ปรกติ | ด่วน | ด่วนมาก | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ปานกลาง | ๙ | ๗ | ๕ | ๓ |
| ยาก | ๑๒ | ๙ | ๗ | ๕ |
| ยากมาก | ๒๕ | ๒๐ | ๑๕ | ๑๐ |



โรงพยาบาลตากใบ

| | |
|---|--------------------------------|
| หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑ | วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ |
| การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA) การใช้บริการ ฐานข้อมูล HOSXP | ฉบับที่ : ๑ หน้าที่ : ๖/๘ |
| แก้ไขครั้งที่ - | |

๒. กระบวนการแก้ไขรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบวิเคราะห์สาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ | | | หน่วยนับ : วัน |
|------------------|----------------|------|---------|----------------|
| | ปรกติ | ด่วน | ด่วนมาก | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | ๔ | ๓ | ๒ | ๑ |
| ปานกลาง | ๙ | ๗ | ๕ | ๓ |
| ยาก | ๑๒ | ๙ | ๗ | ๕ |
| ยากมาก | ๒๕ | ๒๐ | ๑๕ | ๑๐ |

๓. ขอ Username / Password

แนวทางปฏิบัติ : ภายใน ๑๕ นาที หลังขอใช้บริการ ปฏิบัติตามภาคผนวกท้ายเอกสาร

๖. ช่องทางการขอใช้บริการ

๑. ชั่วโมงทำการให้บริการ (Service Hours) ให้บริการวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐

น. เว้นวันหยุดราชการ

๓. การขอใช้บริการ สามารถดำเนินการได้ ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมีขั้นตอนดังนี้

| ลำดับ | ช่องทางการขอใช้บริการ | ขั้นตอน |
|-------|-----------------------|---|
| ๑ | ทางแบบฟอร์มออนไลน์ | ผ่านลิงค์จากเมนู บริการออนไลน์ > ทะเบียนการขอรายงานสารสนเทศ |
| ๒ | ติดต่อที่งานสารสนเทศ | เข้ามากรอกแบบฟอร์มการขอ / แก้ไข รายงาน |
| ๓ | ทางโทรศัพท์ | หมายเลข ๑๑๔ |



โรงพยาบาลตากใบ

หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑

วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)

ฉบับที่ : ๑

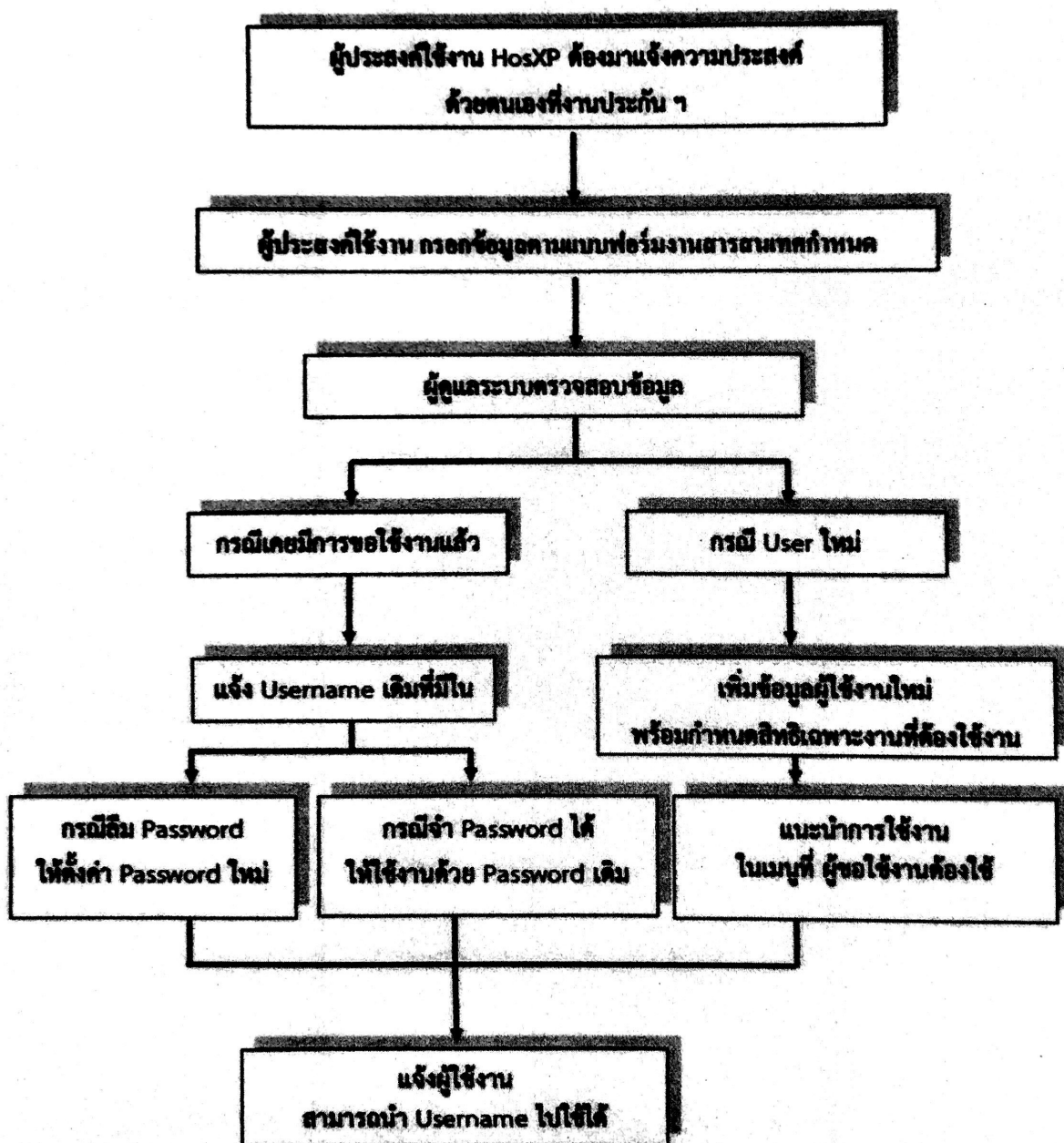
หน้าที่ : ๗/๘

การใช้บริการ ฐานข้อมูล HOSxP

แก้ไขครั้งที่ -

ภาคผนวก

Flow Chart ขั้นตอนการขอ Username / Password





โรงพยาบาลตากใบ

หมายเลขเอกสาร SLA-IT-๐๐๑

วันที่เริ่มใช้ : ๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (SLA)

ฉบับที่ : ๑

หน้าที่ : ๘/๘

การใช้บริการ ฐานข้อมูล HOSXP

แก้ไขครั้งที่ -

Flow Chart ขั้นตอนการขอรายงาน

