



ประกาศโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ ๑๗

เรื่อง ข้อตกลงระดับการบริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement : SLA)

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนของการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศเพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 ให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่นมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมเหมาะสมโดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหาในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยศูนย์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้รับผิดชอบ

1. คำจำกัดความ

- 1.1 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- 1.2 หน่วยงานอื่นและบุคคลทั่วไป ที่ขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- 1.3 ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ผู้ให้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- 2.2 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบและถูกต้องตามข้อตกลง
- 2.3 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 2.4 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้ให้บริการ	- แจ้งปัญหา หรือความต้องการในการใช้งานด้านระบบสารสนเทศ - แจ้งความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ - บันทึกการขอใช้บริการ หรือขอรับบริการอื่นๆ
2. ผู้ให้บริการ	- รับแจ้งเหตุจากทางโทรศัพท์ E-Mail หรือเอกสารจากผู้ใช้งาน - บันทึกเหตุการณ์ ปัญหา ความต้องการ และติดตามผลการดำเนินการ - ประเมินในเบื้องต้น และให้ความช่วยเหลือแก้ไข เพื่อให้ผู้ใช้งานกลับมาใช้งานได้เร็วที่สุด ด้วยความเสียหายต่ำที่สุด ภายใต้ข้อกำหนด SLA - รับเรื่องความต้องการขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องทำการประมวลผล และแก้ไขตามลำดับ - ประสานผู้เกี่ยวข้องที่ให้บริการของศูนย์ฯ เพื่อดำเนินการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้

	- บันทึกและรายงานผลการดำเนินการ
3. หัวหน้างาน	- มอบหมายงานตามที่ได้รับแจ้งภายในฝ่ายงาน - ประสานงาน แก้ไขปัญหาร่วมกับฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง - จัดทำเอกสาร Service Level Agreement การบริการด้านสารสนเทศ - ทบทวนและปรับปรุงเอกสาร SLA ในกรณีมีการแก้ไขเพิ่มเติม - ติดตามและตรวจสอบการให้บริการตามเอกสารคำขอใช้บริการ - จัดการ อนุมัติและตรวจสอบการให้บริการด้านสารสนเทศ

4. นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service management policy)

- 4.1 ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญและบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
- 4.2 ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
- 4.3 ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข
- 4.4 ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
- 4.5 ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
- 4.6 หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามแบบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
- 4.7 ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ
- 4.8 ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
- 4.9 ผู้ให้บริการต้องประสานงานกลับไปยังผู้ให้บริการภายใน 1 วันทำการ นับจากการได้รับการร้องขอเพื่อตกลงในรายละเอียดดำเนินงานต่อไป

5. ขอบเขตการขอรับบริการ

- 5.1 ผู้รับบริการต้องแจ้งปัญหาหรือแจ้งคำขอให้บริการทุกครั้งที่มีความประสงค์ขอใช้บริการ
- 5.2 ผู้รับบริการต้องแจ้งปัญหาและต้องแจ้งรายละเอียดของปัญหาให้ครบถ้วนในการขอใช้บริการทุกครั้งที่เกิดปัญหา
- 5.3 ผู้รับบริการต้องยอมรับข้อตกลงต่างๆ ในการรับบริการด้านสารสนเทศ
- 5.4 ผู้รับบริการทุกคนจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสารข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ

6. เงื่อนไขการให้บริการ

- 6.1 ผู้ให้บริการจะให้บริการด้านสารสนเทศภายใต้แนวทางการปฏิบัติตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
- 6.2 ในกรณีผู้ขอรับบริการต้องการบริการนอกเหนือจากที่หน่วยงานมีอยู่จะต้องยอมรับข้อมูลเท่าที่มีและที่สามารถให้บริการได้
- 6.3 ผู้รับบริการสามารถมาขอรับบริการด้วยตนเองหรือทำเป็นหนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามความเหมาะสม

7. ช่องทางการขอใช้บริการ

7.1 ชั่วโมงการทำงานการให้บริการ (Service Hour)

- วันทำการตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. (หมายเหตุ เวลา 8.00-8.30 น. มีเจ้าหน้าที่อยู่เวร 1 คน)
- วันทำการจะมีเวรนอกเวลา 16.00-20.00 น. (มีเจ้าหน้าที่อยู่เวร 1 คน)
- วันหยุดเสาร์อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 8.00-16.00น. (มีเจ้าหน้าที่อยู่เวร 1 คน)

7.2 การขอใช้บริการ สามารถดำเนินการได้ 3 ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมีขั้นตอนดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการขอใช้บริการ	ขั้นตอน
1.	ทางโทรศัพท์ 8207 , 8208, 1302	โทร.แจ้งที่หมายเลข 8207
2.	ติดต่องานที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 1A อาคาร วิจัยวิจัยโรค ผ่าตัด และผู้ป่วยหนัก	เขียนใบคำขอใช้บริการที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือ Download ใบคำขอที่ระบบ INTRANET และ นำส่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 1A อาคาร วิจัยวิจัยโรค ผ่าตัด และผู้ป่วยหนัก
3.	ติดต่อผ่านงานประชาสัมพันธ์	โทร.ไปทำงานประชาสัมพันธ์ ให้ จนท.งานประชาสัมพันธ์ โทรติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือหา จนท.IT ในเวลาปฏิบัติงาน

8. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

8.1 ขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลขภายใน 8207
2. รับคำตอบหรือวิธีแก้ไขปัญหามาผ่านทางโทรศัพท์

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

1. เมื่อผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิค จะทำการแนะนำวิธีแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับบริการทราบทันที
2. ทำการวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับแจ้ง
3. ทำการตอบคำถามหรือแนะนำวิธีแก้ไขปัญหามา
 - 3.1 ในกรณีที่สามารถตอบคำถามได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับบริการทราบทันที
 - 3.2 ในกรณีไม่สามารถตอบได้ทันที ผู้ประสานงานด้านเทคนิคจะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการแจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
 - ประสานงานผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือหาวิธีแก้ไขปัญหามา
 - ทำการแจ้งวิธีการแก้ไขปัญหามาให้ผู้รับบริการ
 - ทำการบันทึกคำตอบและปิดงาน

8.2 ขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง

ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์หมายเลขภายใน 8207
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้

- เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ และลงชื่อผู้ขอรับบริการ

ผู้ประสานงานด้านเทคนิค

- เมื่อผู้รับบริการแจ้งปัญหา/ขอรับบริการ ขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานด้านเทคนิค ต้องทำการบันทึกคำแจ้งลงแบบฟอร์ม
- ทำการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ พร้อมทั้งบันทึกลงแบบฟอร์ม
- ทำการบันทึกปิดงานลงแบบฟอร์มเมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้วเสร็จ

9. มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ

การใช้บริการ	ผู้รับบริการ	ระยะเวลา	เงื่อนไขการให้บริการ
1. การให้คำปรึกษา	บุคลากร รพ.	5 นาที	ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาทางด้านคอมพิวเตอร์
2. เครื่องพิมพ์ขัดข้อง	บุคลากร รพ.	30 นาที	ศูนย์ IT จะเอาเครื่องสำรองมาเปลี่ยนให้หรือ แชร์ไปปริ้นที่เครื่องอื่น
3.เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง	บุคลากร รพ.	30 นาที	เปลี่ยนอุปกรณ์ให้ใหม่ ถ้ามีอุปกรณ์อยู่ในคลัง วัสดุ IT
4.ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง	บุคลากร รพ.	20 นาที	ผู้ให้บริการต้องอยู่ในระบบเครือข่ายของ โรงพยาบาลเท่านั้น
5.ติดตั้งโปรแกรมอื่นๆ	บุคลากร รพ.	60 นาที	ติดตั้งเฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
6.การขอข้อมูลสารสนเทศ ทางการแพทย์	บุคลากร รพ.	2 วัน	ผู้ให้บริการต้องทำบันทึกข้อความพร้อมออกแบบ รายงานข้อมูลที่ต้องการ
7.เปลี่ยนหมึกเครื่องพิมพ์	บุคลากร รพ.	15 นาที	เมื่อเตรียมอุปกรณ์พร้อม เฉพาะในเวลาปฏิบัติงานเท่านั้น

หมายเหตุ

- SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้
- ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

เงื่อนไขการดำเนินการ

หลังจากได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันทีในกรณีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการ แต่หากเจ้าหน้าที่ติดภารกิจอื่นใด คาดว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถเข้าดำเนินการให้ภายใน 30 – 90 นาทีเป็นอย่างน้อย

10. ระบบติดตามประเมินผล

10.1 การรายงานผล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสม เป็นรายเดือน และเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

10.2 การติดตามประเมินผล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำดำเนินการติดตาม ประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการรับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายทุกเดือน

11. นโยบายศัพท์

11.1 Service Desk หรือ Help Desk ศูนย์กลางในการติดต่อ ในการรับแจ้งปัญหา ที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ ด้านสารสนเทศ โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ และ Email โดยเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสารและประสานงาน ระหว่างผู้ใช้งานด้านสารสนเทศ กับทีมงานสารสนเทศของโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17 เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

11.2 Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญ และหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา แต่กระบวนการที่กำหนดไว้ไม่ถือเป็นข้อผูกพันอาจเปลี่ยนแปลงได้

11.3 ผู้ประสานงานด้านเทคนิค หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาด้าน ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

11.4 ผู้ให้ดำเนินการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับมอบหมายให้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือ และแก้ปัญหาด้าน ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย

12. สิ่งทีนอกเหนือจากเงื่อนไขบริการ

กรณีเกิดปัญหาจากปัจจัยภายนอก เช่น ระบบ Internet ขัดข้อง หรือไฟฟ้าดับ ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาให้บริการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กุมภาพันธ์ 2567



(นายวัฒนชัย จรุงวรธนะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราช องค์ที่ 17