



หมวด 4
การจัดระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
และ
ข้อตกลงระดับการให้บริการ
(Service-Level-Agreement : SLA)

ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์
โรงพยาบาลโรงพยาบาลไชยปราการ จ.เชียงใหม่

มีนาคม 2566

การจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการ

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการผ่านโทรศัพท์ IT Help Desk ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลไชยปราการ เพื่อผู้ใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (User) เกิดความเชื่อมั่นและมีมาตรฐานในการให้บริการ ตรวจสอบและสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และระยะเวลาการแก้ปัญหาในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทั้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผู้ให้บริการ) และบุคลากรหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลไชยปราการ (ผู้ใช้งาน)

โรงพยาบาลไชยปราการ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานต่อเนื่องและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ ดังนั้น โรงพยาบาลไชยปราการได้มีการประชุมร่วมกับผู้ใช้ระบบเพื่อ กำหนด Service Level Agreement – SLA ด้านที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ส่วนใหญ่ แล้วประกาศรับประกันระยะเวลาการให้บริการให้รับทราบทั่วกัน รวมถึงมีการวิเคราะห์ SLA และกิจกรรมเพื่อนำ ผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน 2566 โรงพยาบาลไชยปราการ ได้ประกาศ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของการบริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ครอบคลุมงานจำนวน 3 รายการ ดังนี้

- | | |
|--|---------------------|
| 1) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ระยะเวลา 20 ชั่วโมง |
| 2) การให้บริการเครื่องพิมพ์ | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| 3) การให้บริการเครือข่าย | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |

ต่อมาได้ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม ในเรื่องกระบวนการในส่วนของการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ IT Help Desk/ Call Center เบอร์ภายใน 501 รายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| 4) การตอบปัญหาทางโทรศัพท์ IT Help Desk/ Call Center | ระยะเวลา 10 นาที |
|---|------------------|

รายละเอียดของการกำหนดข้อตกลงระดับบริการ ดังนี้

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

นโยบายการให้บริการ

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) ที่มีความสำคัญและบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเผื่อระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ ให้หาสาเหตุ และดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreements : SLA ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถให้บริการเสร็จสิ้นตามข้อตกลง ทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการ (User) ทราบถึงการดำเนินงานขั้นตอนต่อไป และแจ้งความคืบหน้าของการให้บริการ ให้ผู้ใช้บริการทราบ จนกว่าผู้ใช้บริการสามารถกลับมาใช้งานบริการสารสนเทศได้ตามเดิม

คำนิยามศัพท์

- Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญ และหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่กระบวนการที่กำหนดไว้ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจเปลี่ยนแปลงได้

- ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ ประสานงานด้านให้ความช่วยเหลือ สอบถามปัญหาเบื้องต้นด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการแก้ไขปัญหาผ่านระบบการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Remote)

- เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ช่างผู้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือระบบสารสนเทศผ่าน ระบบการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Remot) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ช่างบริษัทผู้ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ช่างบริษัทผู้ให้บริการเครื่องพิมพ์

- ระยะเวลาตาม Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค ที่ได้มีการตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

- คอมพิวเตอร์ หมายถึง ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลไชยปราการ ที่มีหมายเลขครุภัณฑ์ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook) เครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (Tablet)

- อุปกรณ์ต่อพ่วง หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถต่อเข้ากับอุปกรณ์ของหน่วยประมวลผลกลาง และประกอบเข้ากับคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานได้ เช่น สายที่ใช้นำสัญญาณเพื่อใช้ต่อกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (สาย LAN) และสายเชื่อมระหว่างจอคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สติ๊กเกอร์บาร์โค้ด (Barcode Printer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) และเครื่องอ่านบาร์โค้ด/เครื่องสแกนบาร์โค้ด (Barcode Scanner)

- โปรแกรม “ระบบแจ้งปัญหา” หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้น เพื่อใช้แจ้งปัญหาและการขอรับบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นโปรแกรมออนไลน์ช่วยบริหารจัดการภาระงานของหน่วยบริการคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ภายในโรงพยาบาลไชยปราการ โดยผู้รับบริการต้อง login เข้าใช้งาน โดยใช้บัญชีผู้ใช้งาน (username) และรหัสผ่าน (password)

กระบวนการงานที่ 1: การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการแก้ไขคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของงานเทคโนโลยี สารสนเทศ
- 1.2 เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- 1.3 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 1.4 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 1.5 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ
- 1.6 เพื่อให้มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

- 2.1 บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ถือเป็นสินทรัพย์ของคณะฯ ที่ส่วนงานมีไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (Tablet Computer) เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ (Printer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) เครื่องพิมพ์สติ๊กเกอร์บาร์โค้ด (Barcode Printer) เครื่อง อ่านบาร์โค้ด/เครื่องสแกนบาร์โค้ด (Barcode Scanner) เครื่อง อ่านบัตรประชาชน เป็นต้น
- 2.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ แนวทางการใช้บริการ และให้บริการ
- 2.3 จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
 - บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ผลเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
 - ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานและให้แนวทางในการ ให้บริการ แก่ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
2. หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กำหนดขั้นตอนแผนการดำเนินงานมอบหมาย กำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ
3. ผู้ประสานงาน ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ แก้ไขปัญหาผ่านระบบควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกลและประสานงานเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ในแต่ละด้าน

4. เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้

4.1 ตรวจสอบ รับเรื่อง จากระบบแจ้งปัญหาระบบสารสนเทศ

4.2 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศที่ ผู้ใช้บริการ ในโรงพยาบาลได้แจ้งผ่านบริการ IT Help Desk

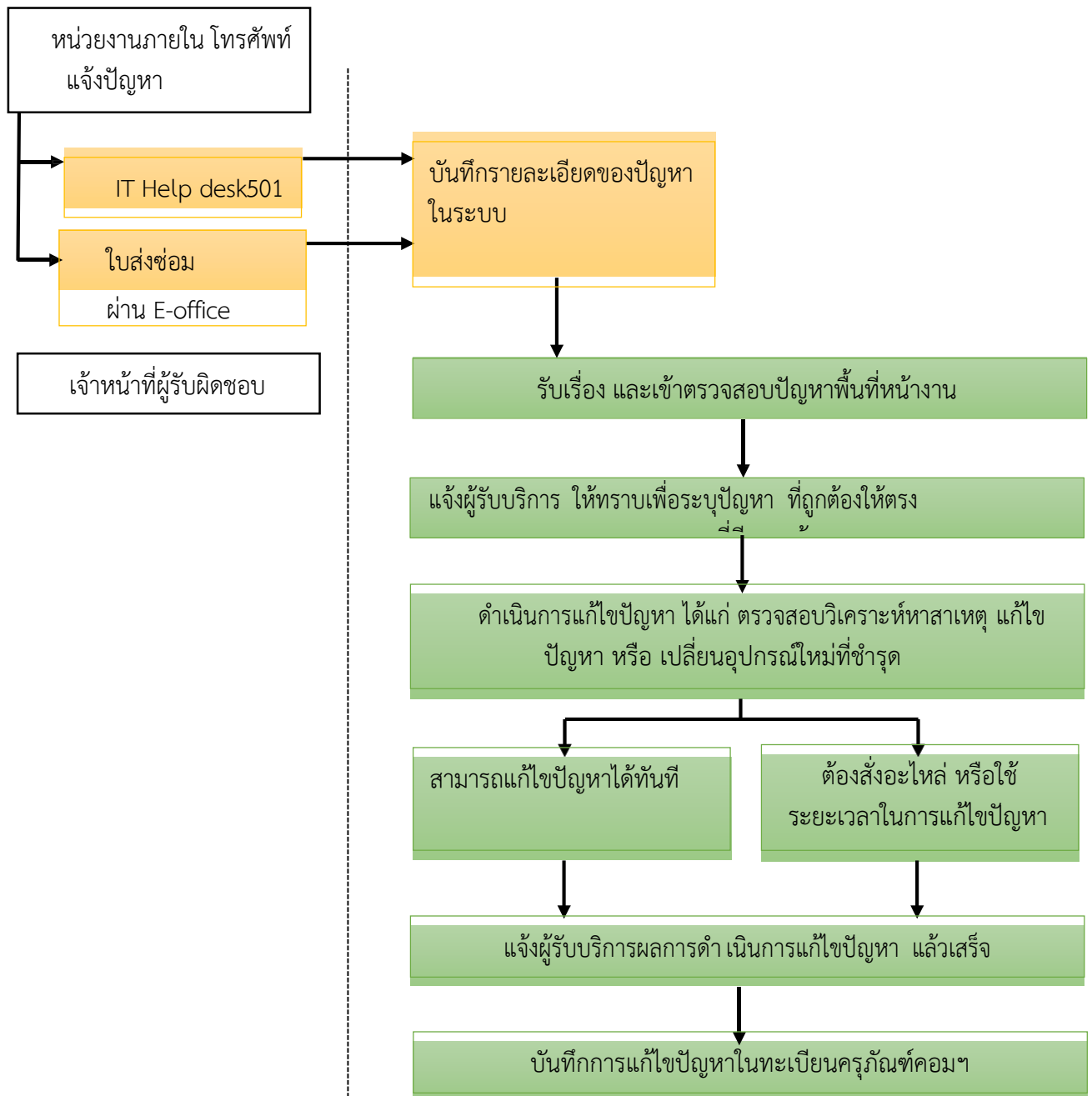
4.3 บันทึกข้อมูลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการด้านแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน : เจ้าหน้าที่ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. รับแจ้งปัญหาจากระบบแจ้งปัญหา
2. เข้าตรวจสอบปัญหาพื้นที่หน้างาน
3. แจ้งผู้รับบริการ ให้ทราบเพื่อระบุปัญหา ตำแหน่งที่ตั้ง ที่ถูกต้องให้ตรงตามที่มีการแจ้ง
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไขปัญหา หรือ เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ที่ชำรุด
5. ตรวจสอบความพร้อมใช้ของ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เกิดปัญหา ให้พร้อมใช้งาน
6. แจ้งผู้รับบริการผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ และประเมินผลการบริการ
7. ทำการบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา

กระบวนการดำเนินงาน



ช่องทางการให้บริการ

1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours)

1.1 สำหรับในเวลาราชการ ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

1.2 สำหรับนอกเวลาราชการ (16.30 – 24.0 น. ของวันถัดไป) และวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (08.30 -24.00 น. ของวันถัดไป) โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรให้บริการ

2. การแจ้งปัญหา สามารถดำเนินการ ผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง ดังนี้

ที่	ช่องทางการแจ้งปัญหา	รายละเอียด
1	ทางโทรศัพท์ภายใน	501
2	โทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับผิดชอบ (นอกเวลา)	086-6568072 ไชยกาญจน์ วิเชียรณเมธา 0857216633 นิรุทธิ์ เพ็ญญา

มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) บริการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	Hardware	1	ชั่วโมง	ขึ้นอยู่กับอาการ
	Format + ติดตั้ง OS	5	ชั่วโมง	กรณี ssd ไม่เกิน 3 ชม.
	ติดตั้ง Driver	1	ชั่วโมง	เมื่อมี Driver พร้อมติดตั้ง
	-Printer	1	ชั่วโมง	เมื่อมี Driver พร้อมติดตั้ง
	-Accessories			
	ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	2	ชั่วโมง	ขึ้นอยู่กับขนาดข้อมูล
	โอนย้ายข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์	2-5	ชั่วโมง	ขึ้นอยู่กับขนาดข้อมูล
2	Software			สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	Setup Microsoft Office	1	ชั่วโมง	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	Setup Antivirus	30	นาที	เฉพาะที่ได้ทำแผนจัดซื้อ
	Setup Utility Program	1	ชั่วโมง	สามารถให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
3	Network			
	ติดตั้ง IP address	15	นาที	ค้นหา ip ที่ว่าง
	เพิ่มบัญชีผู้ใช้งาน Internet	10	นาที	
	ติดตั้งสายสัญญาณ+อุปกรณ์	3	ชั่วโมง	ขึ้นอยู่กับสถานที่+ระยะทาง
	แก้ไขปัญหาการใช้งาน Internet	20-30	นาที	แล้วแต่ระดับความซับซ้อนของงาน
	กำหนดค่าอินเทอร์เน็ตไร้สาย wifi	2	ชั่วโมง	ขึ้นอยู่กับอุปกรณ์ที่ใช้งาน

4	งานฐานข้อมูล	1	ชั่วโมง	
	การนำเข้าข้อมูล	30	นาที	
	การเขียนคำสั่ง/รายงานต่างๆ	4-5	ชั่วโมง	อยู่ที่ระดับความยากง่าย
5	Social Media	30	นาที	เมื่อมีข้อมูลเผยแพร่
6	ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาต่างๆขึ้นพื้นฐาน โดยตอบปัญหาทางโทรศัพท์ / line /facebook	5-20	นาที	ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่จะสามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

2. ระยะเวลา SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดูจากพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

เงื่อนไขการดำเนินงาน

หลังจากได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที ในกรณีที่ จนท. พร้อมให้บริการแต่ หาก จนท.ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเข้าดำเนินการให้ภายใน 30-90 นาทีเป็นอย่างน้อย

สิ่งที่นอกเหนือจากเงื่อนไขบริการ

กรณีเกิดปัญหาจากปัจจัยภายนอก เช่น ระบบ Internet ชัดข้อง หรือไฟฟ้าดับเป็นวงกว้าง ไม่สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ระบบการจัดเก็บข้อมูลอุบัติการณ์ (Incident Report)

งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาระบบการรับแจ้งปัญหาทางสารสนเทศต่างๆ เพื่อบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวบรวมการแจ้งปัญหาของผู้ใช้งาน (user) และบริหารจัดการรวบรวมสถิติ การจัดการกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบการรับแจ้งปัญหาต่างๆ

The screenshot shows the CPK Hospital Risk Management interface. It includes a sidebar with navigation options like HA, RM, COC Center, HRM, and Planning. The main content area displays a table of incident reports with columns for Year, Month, Day, Unit, Category, Level, Program, and Risk Title. The table contains several rows of data, including incident numbers like 1912, 1889, 1884, 1902, 1914, 1913, and 1909.

ลำดับ	ปี	เดือน	วันที่	หน่วยงาน	ประเภท	ระดับ	program	รายละเอียด	Risk Title
1912	2566	12	2566-12-06	OPD	clinic	C		HN = 7983 case peripheral vert...	
1889	2023	06	2566-06-11	เภสัชกรรม	clinic	C		ER เวนسيقจ่ายยาลดไขมันใ้แก่...	
1884	2023	03	2566-03-11	เภสัชกรรม	clinic	I		case pt หญิง 89 ปี HN 51543 U/...	
1902	2566	02	2566-02-11	ER	clinic	C		case ผู้ป่วย HN 49923 ญาติมาขอ...	
1914	2023	12	2023-12-07	IPD	clinic	B	5	ผู้ป่วย น.6 HN 31280 admit ...	
1913	2023	12	2023-12-01	IPD	clinic	C	4	HN 49515 at 17.28 น. ขณะ ...	
1909	2023	11	2023-11-30	ER	clinic	B		ข10 HN 113993 ด.ข.พีรพล - ...	

โดยผู้ใช้งาน โทรศัพท์แจ้งปัญหาที่ หมายเลขภายใน 501 ซึ่งจะมี เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาและ หาก เป็นปัญหาที่สามารถดำเนินการแก้ไขผ่านระบบออนไลน์ (Online) ได้จะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 15 นาที แต่หากไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ จะทำการไปแก้ไขหน้างาน ประกันเวลา ไม่เกิน 20 นาที

ผู้เสนอ SLA :

นายไชยกาญจน์ วิเชียรธนะเมธา
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์

ผู้เห็นชอบ.....

(นายภานุ ใจกุล)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ

ผู้อนุมัติ.....

(นายกิตติพันธุ์ ฉลอม)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลไชยปราการ

