



ประกาศโรงพยาบาลสิคิ้ว
ที่ ๔๘ / ๒๕๖๖

เรื่อง ข้อตกลงระดับการบริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement -SLA)

โรงพยาบาลสิคิ้ว ให้ความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศในการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดมาตรฐานการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานได้ต่อเนื่องและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการให้ทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติตามโดยทั่วกัน โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาแก่หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
๑	ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาต่างๆ ขั้นพื้นฐาน	๕-๒๐ นาที	ตามความเหมาะสม
๒	ติดตั้ง Driver / software สำเร็จรูป	๑ ชั่วโมง	ทาง Clinic ๓๐ นาที / Backoffice ๔๕-๖๐ นาที
๓	แก้ไขปัญหาการใช้งาน Internet	๑ ชั่วโมง	เมื่อตรวจสอบและพบสาเหตุ
๔	ซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	๓๐-๖๐ นาที	ทาง Clinic ๓๐ นาที / Backoffice ๖๐ นาที
๕	แก้ไขปัญหาระบบ Hos XP	๑๕-๓๐ นาที	ในเวลาราชการ ๑๕ นาที / นอกเวลาราชการ ๓๐ นาที
๖	อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์	๑๐ นาที	ในเวลาราชการ
๗	แก้ไขปัญหาโปรแกรม Thai-refer ให้สามารถใช้งานได้	๑๕-๓๐ นาที	ในเวลาราชการ ๑๕ นาที / นอกเวลาราชการ ๓๐ นาที
๘	ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้	๑๕-๓๐ นาที	ทาง Clinic ๑๕ นาที / Backoffice ๓๐ นาที
๙	แก้ไขปัญหาการใช้งานของปริ้นเตอร์	๒๐ นาที	ในเวลาราชการ
๑๐	แก้ไขปัญหาการใช้งานของจอ เม้าส์ คีย์บอร์ด เครื่องสำรองไฟ	๑๕ นาที	ในเวลาราชการ
๑๑	แก้ไขปัญหาการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ / Windows	๓ ชั่วโมง	ในเวลาราชการ
๑๒	แก้ไขปัญหาเวอร์ชัน การใช้งานของ Microsoft office	๑ ชั่วโมง	ในเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(นางอารีย์ เชื้อเดช)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสิคิ้ว