



มาตรฐานด้านการสนับสนุนการให้บริการ

เรื่อง

การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ : ด้านระบบสารสนเทศ

(Service Level Agreement : SLA)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โรงพยาบาลนครพนม



โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ : WI-LIB03-001		ฉบับที่: ๒
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)		วันที่ : 16 ธันวาคม 2556
แผนก : ศูนย์คอมพิวเตอร์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : (นางพิณทิพย์ ช้ายกลาง) หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : (นายยุทธชัย ตรีสกุล) ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม	
ผู้ทบทวน : (นายจรุงธรรม ชันดี) รอง ฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ		

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลนครพนมให้ผู้ใช้บริการ (User) เกิดความเชื่อมั่นมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้เจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการอย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้กำหนดของระดับบริการ

2. ขอบเขต

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

1. หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Service Level Agreement)	หน้า : 2/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : WI-LIB03-001

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการ ปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
7. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ
8. ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
9. ผู้ให้บริการต้องประสานงานกับไปยังผู้ให้บริการ ภายใน 1 วันทำการ นับจากได้รับการร้องขอ เพื่อตกลงในรายละเอียดการดำเนินงานต่อไป

4. นิยามศัพท์

ระดับการให้บริการมีดังนี้

1. ง่าย หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว และสามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว
2. ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วแต่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข
3. ยาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่เคยเกิดขึ้น แต่ปัญหามีความซับซ้อนมาก และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน
4. ยากมาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

ระดับความสำคัญของงาน

1. ปกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถรองานได้
2. ต่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วหากปกติ ทำที่จะทำได้
3. ต่วนมาก หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วน ต้องปฏิบัติโดยเร็ว
4. ต่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันที หากไม่ทำจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง

นิยามศัพท์

1. ค่าตัวเลขในตาราง หมายถึงจำนวนวันที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการหลังเวลา 15.30 น. ถือเป็นรายการของวันทำการถัดไป

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Service Level Agreement)	หน้า : 3/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : WI-LIB03-001

2. ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะประสานงานกับผู้รับบริการ เพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการใหม่อีกครั้ง
3. ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระดับความยากง่ายให้อยู่ในระดับตามตารางได้ ให้ถือว่ากรณีนั้นๆ อยู่เหนือการควบคุมซึ่งต้องมีการพิจารณาระยะเวลาในการให้บริการและวิธีการแก้ปัญหาเป็นรายกรณี

หน่วยนับในการให้บริการ

วัน หมายถึง จำนวนวัน**มากที่สุด**ที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30-16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการหลังจลา 15.30 น. ถือเป็นรายการของวันทำการถัดไป

5. ระเบียบปฏิบัติ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

1. กระบวนการปรับแต่งระบบ (Configuration)

แนวทางปฏิบัติ : การกำหนดค่าต่างๆ (Parameter) ในระบบสารสนเทศ เพื่อให้ระบบงาน สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เหมาะสมกับงานที่ ต้องการ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ		หน่วยนับ : วัน	
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	4	3	2	1
ปานกลาง	7	6	5	3
ยาก	15	12	10	5
ยากมาก	30	25	20	9

2. กระบวนการแก้ปัญหาการใช้งานระบบ

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทาง รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ วิธีการใช้งานระบบ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ		หน่วยนับ : วัน	
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	4	3	2	1
ปานกลาง	7	6	5	3
ยาก	15	12	10	5
ยากมาก	30	25	20	9

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Service Level Agreement)	หน้า : 4/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : WI-LIB03-001

3. หน่วยงานการแก้ไขโปรแกรม

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขโปรแกรม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	7	5	4	3
ปานกลาง	12	10	9	8
ยาก	30	25	20	15
ยากมาก	35	30	52	20

4. กระบวนการสร้างโปรแกรม

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดสอบระบบ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	25	20	15	5
ปานกลาง	35	30	25	10
ยาก	45	40	35	15
ยากมาก	60	50	45	20

5. กระบวนการแก้ไขรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบหาสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	7	5	4	3
ปานกลาง	12	10	9	8
ยาก	30	25	20	15
ยากมาก	35	30	25	20

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Service Level Agreement)	หน้า : 5/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : WI-LIB03-001

6. กระบวนการสร้างรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ			
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	25	20	15	5
ปานกลาง	35	30	25	20
ยาก	45	40	35	30
ยากมาก	55	50	45	40

ช่องทางการให้บริการ

- ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours) ให้บริการ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ
- การขอใช้บริการ สามารถดำเนินการได้ 3 ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมีขั้นตอน ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการขอใช้บริการ	ขั้นตอน
1	ทางโทรศัพท์	โทรแจ้งที่หมายเลข 4002
	ทางอินเทอร์เน็ตผ่านโปรแกรมขอข้อมูลและสารสนเทศออนไลน์	ทำการบันทึกข้อมูลแจ้งงานผ่านเว็บไซต์ศูนย์คอมพิวเตอร์ - > ใบงานออนไลน์งานข้อมูลและสารสนเทศ
	ติดต่อที่งานข้อมูลและสารสนเทศ	เขียนใบคำขอใช้บริการที่งานข้อมูลและสารสนเทศ ชั้น 4 อาคารผู้ป่วยนอกและอุบัติเหตุฉุกเฉิน

บัญชีการให้บริการ (Service Catalog)

ลำดับ	ระบบงาน	งานข้อมูลและสารสนเทศ
1	ระบบ HOSxP	✓
2	ระบบคลังข้อมูล Data center	✓
3	ระบบ LIS (Lab Online)	✓
4	ระบบ Pacs (Xray Online)	✓
5	ระบบบุคลากร	✓
6	ระบบบันทึกผลการปฏิบัติงาน (P4P)	✓
7	ระบบจัดการไฟล์	✓
8	ระบบงานศูนย์ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	✓
9	ระบบจองห้องประชุมออนไลน์	✓
10	ระบบรายงานข้อมูลผู้ป่วยใน	✓

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Service Level Agreement)	หน้า : 6/6
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร : WI-LIB03-001

ลำดับ	ระบบงาน	งานข้อมูลและสารสนเทศ
11	ระบบรายงานอุบัติการณ์	✓
12	ระบบสแกนใบรีเฟอ์	✓
13	ระบบรายงานจำนวนผู้ป่วยนอก	✓
14	ระบบบันทึกอัตราความพึงพอใจ	✓
15	ระบบทะเบียนผู้รับบริการ DPAC	✓
16	ระบบบันทึกข้อมูล ER	✓
17	ระบบบันทึกข้อมูลงาน IC	✓
18	ระบบบันทึกข้อมูลงานผ่าตัด	✓
19	ระบบลงทะเบียนทำบัตรออนไลน์	✓
20	ระบบบันทึกการตรวจสอบเวชระเบียน	✓
21	ระบบบันทึกข้อมูลเยี่ยมบ้าน (Home Health Care)	✓
22	ระบบรายงานโรคทางระบาดวิทยา	✓
23	ระบบคลังข้อมูลข่าวสาร	✓
24	ระบบงานยานพาหนะ	✓
25	ระบบฐานข้อมูลการแพทย์	✓
26	ระบบจองห้องพิเศษ	✓
27	ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	✓
28	ระบบห้องสมุด	✓
29	ระบบบัญชี (My account)	✓
30	ระบบงานบุคลากร (HrPro)	✓
31	ระบบงานพัสดุ (Fix Asset)	✓
32	เว็บไซต์โรงพยาบาล	✓
33	เว็บไซต์หน่วยงานภายใน	✓

6. เกณฑ์ชี้วัด

- ร้อยละ 85 ของการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนด
- ร้อยละ 85 ของระยะเวลาในการแก้ปัญหาได้ทันเวลาตามกำหนดในข้อตกลงการให้บริการ

7. เอกสารอ้างอิง

เอกสารประกอบการจัดทำข้อตกลงระดับบริการระบบสารสนเทศ

8. ภาคผนวก

- แผนผังแผนขั้นตอนการขอข้อมูลและสารสนเทศ
- แบบฟอร์มคำขอสร้าง / ปรับปรุงโปรแกรมและรายงาน





งานข้อมูลและสารสนเทศ
แบบฟอร์มคำขอสร้าง / ปรับปรุงโปรแกรมและรายงาน

เลขที่ :

วันที่ :

ส่วนที่ 1 : คำขอสร้าง / ปรับปรุงโปรแกรมและรายงาน (ผู้รับบริการ)

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว _____ หน่วยงาน _____

อีเมล _____ เบอร์โทรศัพท์ _____

ขอให้ สร้างโปรแกรม ปรับปรุงโปรแกรม สร้างรายงาน ปรับปรุงรายงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ชื่อโปรแกรม / รายงาน
คำอธิบาย / รายละเอียด <input type="checkbox"/> (ตามเอกสารแนบ)
เหตุผล

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ขอใช้บริการ

ส่วนที่ 2 : ความเห็นของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ (งานข้อมูลและสารสนเทศ)

1. ความเห็นของหัวหน้างานข้อมูลและสารสนเทศ

อนุมัติ ไม่อนุมัติ

เหตุผล _____

ลงชื่อ _____

ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

2. ความเห็นชอบหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

การดำเนินการ _____

ลงชื่อ _____

ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

ส่วนที่ 3 : การวิเคราะห์ผลกระทบของผู้ดำเนินการ (งานข้อมูลและสารสนเทศ)

มีผลกระทบ (ตามเอกสารแนบ)

ไม่มีผลกระทบ

ลงชื่อ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

ส่วนที่ 4 : ผู้ดำเนินการ (งานข้อมูลและสารสนเทศ)

1. ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการ : _____

ลงชื่อ _____

ตำแหน่ง _____ วันที่ _____

2. ความเห็นหัวหน้างานข้อมูลและสารสนเทศ

การดำเนินการ : _____

ลงชื่อ _____ วันที่ _____

3. ความเห็นของหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

การดำเนินการ : _____

ลงชื่อ _____ วันที่ _____

ภาคผนวก
แผนผังขั้นตอนการขอข้อมูลและสารสนเทศ

