



การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ
(Service Level Agreement: SLA)

เว็บไซต์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต

ของ

โรงพยาบาลนครพนม



โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :		ฉบับที่: ๒
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านเว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต (Service Level Agreement)		วันที่ :
งานศูนย์คอมพิวเตอร์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงาน	
ผู้จัดทำ : (นางพิณทิพย์ ช้ายกลาง) หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์	ผู้อนุมัติ : นายยุทธชัย ตรีสกุล ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม	
ผู้ทบทวน : (นายจรรยาธรรม ชันตี) รอง ฯ พัฒนาระบบบริการสุขภาพ		

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการในด้านเว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต ของ ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลนครพนม เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่น และมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดตัวชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

2. ขอบเขต

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

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (Service Level Agreement)	หน้า : 2/5
ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure)	รหัสเอกสาร

3. ผู้รับผิดชอบ

1. หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

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

การให้บริการเว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต ระดับการให้บริการมีดังนี้

ระดับความยากง่าย	ระดับ			
	ง่าย	ปานกลาง	ยาก	ยากมาก
1. การปรับปรุงเว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต	-	-	250	380
2. การกู้คืนระบบเว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ตล้ม	-	-	250	380
3. การแก้ไขปัญหาเว็บเซิร์ฟเวอร์ไม่เชื่อมฐานข้อมูล	5	10	20	30
4. การแก้ไขปัญหาไม่สามารถเข้าสู่ระบบงานได้	10	20	30	60
5. การเพิ่ม Directory เว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต	5	10	15	20
6. การเพิ่ม Databases MySQL เว็บเซิร์ฟอินเทอร์เน็ต	5	10	20	30

1. การปรับปรุงเว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
ง่าย หมายถึง กรณีการติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่ไม่มีปัญหาในการติดตั้ง
ยากมาก หมายถึง กรณีการติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาในการติดตั้ง ต้องใช้เวลาในการ
ตรวจเช็คปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา
2. การกู้คืนระบบเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตล้ม
ง่าย หมายถึง กรณีการติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่ไม่มีปัญหาในการติดตั้ง
ยากมาก หมายถึง กรณีการติดตั้งเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตที่มีปัญหาในการติดตั้ง ต้องใช้เวลาในการ
ตรวจเช็คปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา
3. การแก้ไขปัญหาไม่สามารถเข้าสู่ระบบงานได้
ง่าย หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์ไม่มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้ทันที
ปานกลาง หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้แต่ต้องใช้เวลา
ยาก หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้แต่ต้องใช้เวลา แต่ไม่ซับซ้อน
ยากมาก หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์มีความยุ่งยาก ซับซ้อนตรวจเช็คปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา
4. การแก้ไขปัญหาไม่สามารถเข้าสู่ระบบงานได้
ง่าย หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์ไม่มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้ทันที
ปานกลาง หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์ไม่มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้แต่ต้องใช้เวลา
ยาก หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์มีความยุ่งยาก สามารถแก้ไขได้แต่ต้องใช้เวลา แต่ไม่ซับซ้อน
ยากมาก หมายถึง กรณีปัญหาเว็บไซต์มีความยุ่งยาก ซับซ้อนตรวจเช็คปัญหาและวิเคราะห์ปัญหา
5. การเพิ่ม Directory เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
ง่าย หมายถึง กรณีที่เพิ่ม Directory ขนาดตั้งแต่ 1K – 50Mb
ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เพิ่ม Directory ขนาดตั้งแต่ 51Mb – 150Mb
ยาก หมายถึง กรณีที่เพิ่ม Directory ขนาดตั้งแต่ 151Mb – 550Mb
ยากมาก หมายถึง กรณีที่เพิ่ม Directory ขนาดตั้งแต่ 551Mb – 1Gb
6. การเพิ่ม Databases MySQL เว็บไซต์อินเทอร์เน็ต
ง่าย หมายถึง กรณีเพิ่ม Databases MySQL มีข้อมูลขนาดตั้งแต่ 1K -10M
ปานกลาง หมายถึง กรณีเพิ่ม Databases MySQL มีข้อมูลขนาดตั้งแต่ 11M - 50M
ยาก หมายถึง กรณีเพิ่ม Databases MySQL มีข้อมูลขนาดตั้งแต่ 51M -150M
ยากมาก หมายถึง กรณีเพิ่ม Databases MySQL มีข้อมูลตั้งแต่ 151M - 250M

ด้านการบริการปัญหาการใช้งานด้านเว็บเซิร์ฟเวอร์อินเทอร์เน็ต

1.) สามารถให้บริการ Support ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคแก่ผู้ให้บริการ อันเกิดจากระบบเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

1.1 ทางโทรศัพท์หมายเลข 1080 หรือสายตรง 1718 ได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอด 24 ชั่วโมง ยกเว้นกรณีเหตุสุดวิสัย เช่น โทรศัพท์ขัดข้อง, คู่สายเต็ม, ไฟดับ เป็นต้น

1.2 ทางโทรศัพท์สายด่วนส่งซ่อม กดเบอร์ 5 Call Center

1.3 ระบบ E-Mail ผู้ให้บริการสามารถส่งอีเมลเข้ามาที่ jatuchai.nkph10711@gmail.com ผู้บริการจะได้รับการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ IT ภายในเวลาไม่เกิน 6 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับ E-Mail จากอีเมลตอบกลับ

1.4 ทางระบบแจ้งงานออนไลน์ ผ่านทาง หน้าเว็บไซต์ศูนย์คอมพิวเตอร์ > แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์ออนไลน์

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร รับประกันระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคของผู้ใช้บริการ (USER) โดยจะสรุปรายงานการแก้ไขปัญหา, สาเหตุของปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 1 วัน ทำการโดยประมาณ ภายใต้เงื่อนไขการให้ข้อมูลของปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้บริการ

บัญชีการให้บริการ (Web Application)

ลำดับ	ระบบงาน	การดำเนินการ
1	เว็บศูนย์คอมพิวเตอร์	✓
2	เว็บไซต์ฝ่ายการพยาบาล	✓
3	เว็บไซต์ รพ.นครพนมลดโลกร้อน	✓
4	เว็บไซต์ฝึกอบรม	✓
5	เว็บไซต์คลินิกวัยรุ่น	✓
6	เว็บไซต์กลุ่มงานเภสัชกรรม	✓
7	เว็บชมรมจริยธรรม	✓
8	ระบบส่งซ่อมคอมพิวเตอร์	✓
9	ระบบส่งข้อมูลภายใน	✓
10	ระบบศูนย์ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	✓
11	ระบบจองห้องประชุม	✓
12	ระบบส่ง SMS	✓

ลำดับ	ระบบงาน	การดำเนินการ
13	ระบบรายงาน ReAdmit	✓
14	ระบบรายงานจำนวนผู้ป่วยใน	✓
15	รายงานอุบัติการณ์	✓
16	ระบบสแกนใบรีเฟอร์	✓
17	ระบบรายงานจำนวนผู้ป่วยนอก	✓
18	ระบบบันทึกอัตราความพึงพอใจ	✓
19	ทะเบียนผู้รับบริการ DPAC	✓
20	ระบบบันทึกข้อมูล ER	✓
21	ระบบบันทึกข้อมูลงาน IC	✓
22	ระบบบันทึกข้อมูลงานผ่าตัด	✓
23	ระบบลงทะเบียนทำบัตรออนไลน์	✓
24	ระบบบันทึกการตรวจสอบเวชระเบียน	✓
25	ระบบบันทึกข้อมูลเยี่ยมบ้าน	✓
26	ระบบบันทึกข้อมูลเยี่ยมบ้าน (รพ.ผักตบ)	✓
27	ระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร	✓
28	ระบบงานยานพาหนะ	✓
29	ระบบจองห้องพิเศษ	✓
30	ระบบรายงานทางระบาดวิทยา	✓
31	ระบบฐานข้อมูลการแพทย์	✓
32	ระบบบุคลากร	✓
33	ระบบ P4P	✓

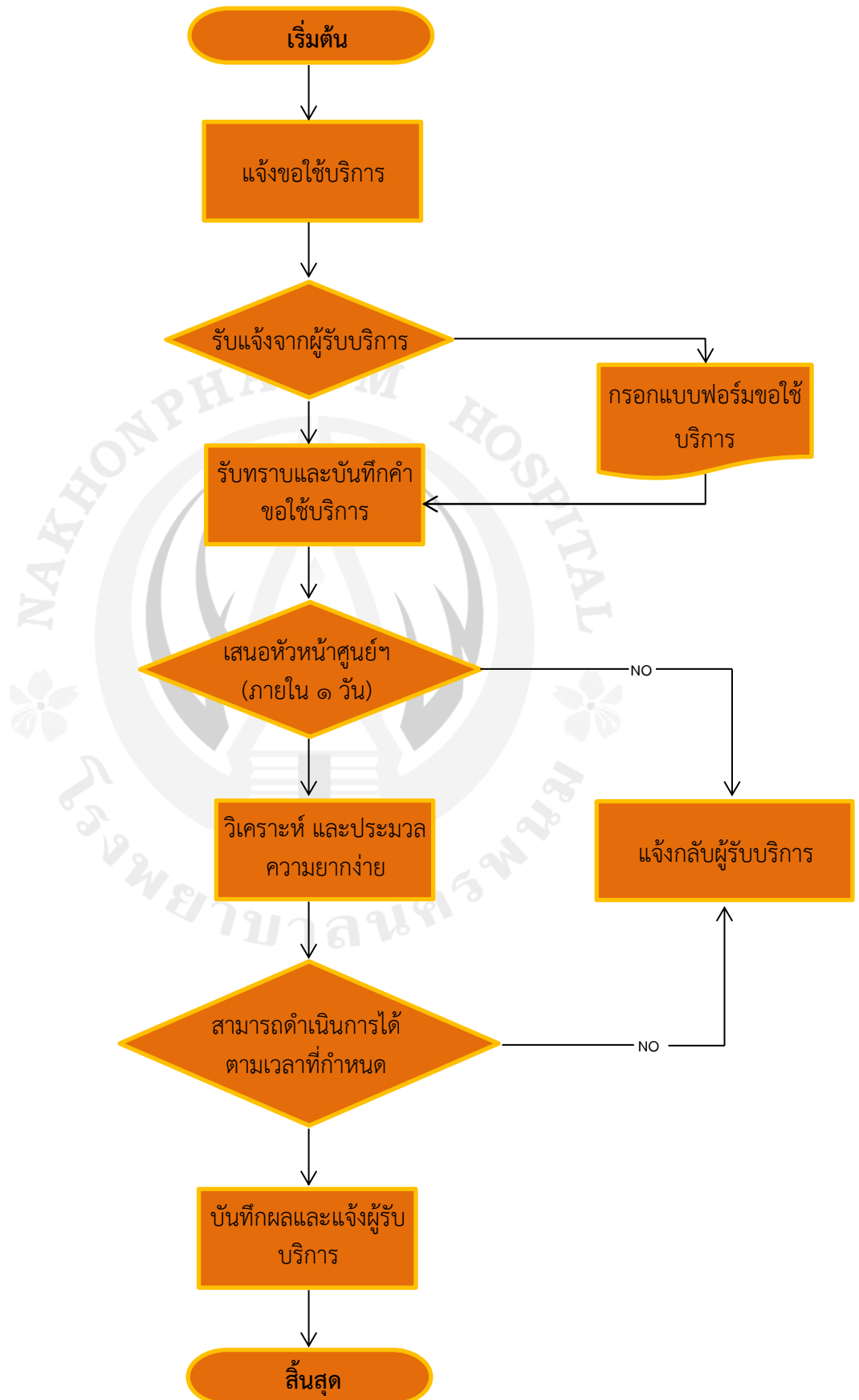
บัญชีการให้บริการ (Databases MySQL)

ลำดับ	ระบบงาน	การดำเนินการ
1	เว็บศูนย์คอมพิวเตอร์	✓
2	เว็บไซต์ฝ่ายการพยาบาล	✓
3	เว็บไซต์ รพ.นครพนมลดโลกร้อน	✓
4	เว็บไซต์ฝึกอบรม	✓
5	เว็บไซต์คลินิกวัยรุ่น	✓
6	เว็บไซต์กลุ่มงานเภสัชกรรม	✓
7	เว็บชมรมจริยธรรม	✓
8	ระบบส่งซ่อมคอมพิวเตอร์	✓
9	ระบบส่งข้อมูลภายใน	✓
10	ระบบศูนย์ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	✓
11	ระบบจองห้องประชุม	✓
12	ระบบส่ง SMS	✓
13	ระบบรายงาน ReAdmit	✓
14	ระบบรายงานจำนวนผู้ป่วยใน	✓
15	รายงานอุบัติการณ์	✓
16	ระบบสแกนใบรีเฟอร์	✓
17	ระบบรายงานจำนวนผู้ป่วยนอก	✓
18	ระบบบันทึกอัตราความพึงพอใจ	✓
19	ทะเบียนผู้รับบริการ DPAC	✓
20	ระบบบันทึกข้อมูล ER	✓
21	ระบบบันทึกข้อมูลงาน IC	✓
22	ระบบบันทึกข้อมูลงานผ่าตัด	✓
23	ระบบลงทะเบียนทำบัตรออนไลน์	✓
24	ระบบบันทึกการตรวจสอบเวชระเบียน	✓
25	ระบบบันทึกข้อมูลเยี่ยมบ้าน	✓
26	ระบบบันทึกข้อมูลเยี่ยมบ้าน (รพ.ผักตบ)	✓
27	ระบบคลังข้อมูลผู้บริหาร	✓
28	ระบบงานยานพาหนะ	✓
29	ระบบจองห้องพิเศษ	✓
30	ระบบรายงานทางระบาดวิทยา	✓

ลำดับ	ระบบงาน	การดำเนินการ
31	ระบบฐานข้อมูลการแพทย์	✓
32	ระบบบุคลากร	✓
33	ระบบ P4P	✓



ภาคผนวก
แผนผังขั้นตอนการใช้เว็บไซต์เวิร์กอินทราเน็ต



	แบบฟอร์มคำขอใช้งานพื้นที่เว็บอินทราเน็ต	เลขที่ : _____
		วันที่ : _____
ส่วนที่ 1 : คำขอใช้งานพื้นที่เว็บอินทราเน็ต (ผู้รับบริการ) <input type="checkbox"/> เคยใช้บริการ <input type="checkbox"/> ไม่เคยใช้บริการมาก่อน (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน)		
ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว _____ นามสกุล _____		
เลขบัตรประจำตัวประชาชน _____ ที่อยู่ _____		
อีเมล _____ เบอร์โทรศัพท์ _____		
ขอให้ <input type="checkbox"/> เพิ่มระบบงาน <input type="checkbox"/> ปรับปรุงระบบงานเดิม <input type="checkbox"/> ลบระบบงาน (กรณีใช้งานระบบงานแล้ว) โดยมีรายละเอียดดังนี้		
ชื่อระบบงาน	_____	
ชื่อ Directory	_____	
ชื่อ Databases	_____	
		
ลงชื่อ (.....) ผู้ขอใช้บริการ		
ส่วนที่ 2 : ความเห็นของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ (ศูนย์คอมพิวเตอร์)		
1. ความเห็นของหัวหน้างานศูนย์คอมพิวเตอร์ <input type="checkbox"/> อนุมัติ <input type="checkbox"/> ไม่อนุมัติ เหตุผล _____ ลงชื่อ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____	2. ความเห็นชอบหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ การดำเนินการ _____ ลงชื่อ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____	
ส่วนที่ 3 : ผู้ดำเนินการ (ศูนย์คอมพิวเตอร์)		
1. ผลการดำเนินงาน การดำเนินการ : _____ _____ _____ ลงชื่อ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____	2. ความเห็นหัวหน้างานศูนย์คอมพิวเตอร์ การดำเนินการ : _____ ลงชื่อ _____ วันที่ _____	
	3. ความเห็นของหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ การดำเนินการ : _____ ลงชื่อ _____ วันที่ _____	