

ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ

(Service Level Agreement : SLA)

โรงพยาบาลทุ่งฝน

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการส่งมอบบริการด้านระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลทุ่งฝน เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) มีความเชื่อมั่นในมาตรฐานการตรวจสอบ และสามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาการตอบสนองและการแก้ไขปัญหาตามประเภทการบริการอย่างละเอียด

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจขอบเขตและรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานไอที
- เพื่อจัดหมวดหมู่ประเภทการให้บริการให้มีความชัดเจน
- เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบและถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อใช้เป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI) ของการให้บริการ

2. ขอบเขตและผู้รับผิดชอบ

- **ขอบเขต** ครอบคลุมการจัดหมวดหมู่บริการ, กำหนดบทบาทหน้าที่, บันทึกรายงานผล และปรับปรุงเอกสารข้อตกลง SLA
- **ผู้รับผิดชอบ** 1. หัวหน้ากลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล โรงพยาบาลทุ่งฝน

3. นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ

1. กำหนดบริการไอที (IT Services) สำคัญไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ทบทวนและปรับปรุงระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. เผื่อระวังและติดตามการให้บริการ หากไม่เป็นไปตาม SLA ต้องหาสาเหตุและดำเนินการแก้ไข
4. แจ้งผลการปฏิบัติงานให้ผู้รับบริการทราบเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น
5. หากไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลา ต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบตามเงื่อนไขใน SLA
6. เจ้าหน้าที่ต้องประสานงานกลับไปยังผู้ขอรับบริการภายใน **1 วันทำการ** นับจากได้รับคำร้อง

4. นิยามระดับความยากและระดับความสำคัญ

ตารางระดับความยาก

ระดับความยาก	นิยาม
ง่าย	กรณีที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น
ปานกลาง	กรณีที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แต่ต้องใช้เวลาในการดำเนินการมากขึ้น
ยาก	ปัญหาที่มีความซับซ้อนมาก ต้องประสานงานหลายหน่วยงาน
ยากมาก	กรณีใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้น ต้องศึกษาแนวทางแก้ไขและประสานงานหลายฝ่าย

ตารางระดับความสำคัญ

ระดับความสำคัญ	นิยาม
ปกติ	งานไม่เร่งด่วน รองรับตามลำดับได้
ด่วน	งานที่ต้องเร่งปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ
ด่วนมาก	งานเร่งด่วนที่ต้องรีบดำเนินการโดยเร็ว
ด่วนที่สุด	ต้องทำทันที หากล่าช้าจะเกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินหรือชื่อเสียงองค์กร

5. ตารางระยะเวลาการดำเนินงาน (หน่วยนับ: วันทำการ)

นับเฉพาะจันทร์-ศุกร์ 08.00 - 16.00 น. (หากแจ้งหลัง 15.30 น. นับเป็นรายการวันถัดไป)

5.1 กระบวนการปรับแต่งระบบ (Configuration) และ แก้ไขปัญหาการใช้งาน

ระดับความยาก	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	4	3	2	1
ปานกลาง	7	6	5	3
ยาก	15	12	10	5
ยากมาก	30	25	20	9

5.2 กระบวนการงานแก้ไขและสร้างโปรแกรม

ระดับความยาก	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	25	20	15	5
ปานกลาง	35	30	25	10
ยาก	30	25	20	15
ยากมาก	35	30	25	20

5.3 กระบวนการงานแก้ไขและสร้างรายงาน (หน่วยนับ: ชั่วโมง)

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

6. ช่องทางการขอใช้บริการ

- เวลาทำการ จันทร์ - ศุกร์ (08.00 น. - 16.00 น.) เว้นวันหยุดราชการ
- ช่องทางที่ 1 ทางโทรศัพท์ หมายเลขภายใน 145
- ช่องทางที่ 2 ติดต่อด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล เพื่อเขียนใบคำขอใช้บริการ

7. บัญชีการให้บริการ (Service Catalog) - ระบบงานและรายงาน

1. ระบบ HOSxP
2. ระบบคลังข้อมูล (Data Center)
3. ระบบงานซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์
4. ระบบรายงานผู้ป่วยใน / ผู้ป่วยนอก / อุบัติการณ์
5. ระบบบันทึกข้อมูลงาน ER / งานผ่าตัด / งานเยี่ยมบ้าน (Home Health Care)
6. ระบบตรวจสอบเวชระเบียน / ระบาดวิทยา
7. เว็บไซต์โรงพยาบาลและหน่วยงานภายใน

8. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (KPI)

- ร้อยละ 80 ของการให้บริการด้านระบบสารสนเทศเป็นไปตามข้อตกลง SLA ที่กำหนด
- ร้อยละ 80 ของการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้นทันเวลาตามที่กำหนดในข้อตกลง