

การกำหนดข้อตกลงระดับบริการ : ด้านระบบคอมพิวเตอร์

(Service Level Agreement : SLA)

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นการมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลอุทัยธานี ให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่นมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการโดยศูนย์คอมพิวเตอร์ เป็นผู้รับผิดชอบ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจในขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของงานให้บริการในแต่ละด้านได้ชัดเจน
- เพื่อเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการในการรับประกันระยะเวลาในการให้บริการ
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ

2. ขอบเขต

- จัดประเภทการให้บริการ
- กำหนดบทบาทหน้าที่การให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก และวิเคราะห์ผลปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

- หัวหน้าศูนย์คอมพิวเตอร์
- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์คอมพิวเตอร์

4. ข้อตกลงระดับบริการด้านคอมพิวเตอร์ Service Level Agreement (SLA)

ระดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา front office	ระยะเวลา back office	หมายเหตุ
4.1	การแก้ไขปัญหาหน้างาน			
	- แก้ไขปัญหาระบบ Hosxp	10 นาที	-	ตามปัญหาหน้างาน
	- แก้ไขปัญหาระบบ LAN	10 นาที	20 นาที	ตามปัญหาหน้างาน
4.2	งานซ่อมบำรุง			
	- ซ่อมได้/เปลี่ยนอะไหล่/เปลี่ยนเครื่อง	10 นาที	20 นาที	ถ้ามีอะไหล่
	- ติดตั้งโปรแกรมใหม่ทั้งเครื่อง	4 ชม.	1.5 วัน	
4.3	งานข้อมูล/รายงาน			
	- ขอข้อมูลด่วน/จำเป็นเร่งด่วน	24 ชม.	24 ชม.	ขึ้นอยู่กับระดับความยุ่งยาก
	- ขอข้อมูลทั่วไป/ขอรายงาน	3 วันทำการ	5 วันทำการ	ของข้อมูล

หมายเหตุ

1. SLA (Service Level Agreement) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละประเภทการให้บริการที่กำหนดไว้ ข้อกำหนดนี้ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม
2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละประเภท โดยดูจากชนิดของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เท่านั้น
3. ข้อตกลงนี้ใช้เฉพาะในช่วงเวลาราชการเท่านั้น ไม่รวมวันหยุด
4. Front office หมายถึง เครื่องที่ใช้งานเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วย ทั้ง OPD และ IPD
Back office หมายถึง เครื่องที่ใช้งานด้านสนับสนุน งานธุรการ ที่ไม่เกี่ยวกับการบริการผู้ป่วย
5. ปัญหาระบบ LAN ไม่นับรวมการต้องเดินสายใหม่
6. **ระบบติดตามประเมินผล**

5.1 การรายงานผล

ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหาสาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

6.2 การติดตามประเมินผล

ศูนย์คอมพิวเตอร์จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
