



โรงพยาบาลนครพนม

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ : ๑๐๕

ฉบับที่ : ๑

เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)

วันที่ : ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้จัดทำ :
(นายโมฆิต ตั้งธำรงธนวัฒน์)

ตำแหน่ง หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้ทบทวน :
(นางสาวสุรธินีย์ คุสกุลวัฒน์)

ตำแหน่ง รักษาการรองฯ ด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ :
(นายธนสิทธิ์ ไพระพงษ์)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนครพนม

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศ โรงพยาบาลนครพนมให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่น มีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และระยะเวลาการแก้ไขปัญหา ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

๑. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
๒. เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
๓. เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
๔. เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
๕. เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

๒. ขอบเขต

๑. จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
๒. กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
๓. จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
๔. บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
๕. ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

๓. ผู้รับผิดชอบ

๑. หัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :	ฉบับที่ :
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)	วันที่ :
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

๑. บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
๒. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
๓. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข
๔. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
๕. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
๖. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
๗. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ
๘. ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
๙. ผู้ให้บริการต้องประสานงานกลับไปยังผู้ให้บริการ ภายใน ๑ วันทำการ นับจากได้รับการร้องขอในรายละเอียดการดำเนินงานต่อไป

๔. นิยามศัพท์

ระดับการให้บริการ มีดังนี้

๑. ง่าย หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วและสามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว
๒. ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แต่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข
๓. ยาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่เคยเกิดขึ้น แต่ปัญหามีความซับซ้อนมาก และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน
๔. ยากมาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

ระดับความสำคัญของงาน มีดังนี้

๑. ปกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วนผู้รับบริการสามารถรองานได้
๒. ด่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้
๓. ด่วนมาก หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วนต้องปฏิบัติโดยเร็ว
๔. ด่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันทีหากไม่ทำจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง

นิยามศัพท์

๑. คำตัวเลขในตาราง หมายถึง จำนวนวันที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการ หลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ถือเป็นรายการของวันทำการถัดไป

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :	ฉบับที่ :
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)	วันที่ :
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	

๒. ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะประสานงานกับผู้รับบริการ เพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการใหม่อีกครั้ง
๓. ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระดับความยากง่ายให้อยู่ในระดับตามตารางได้ ให้ถือว่ากรณีนั้นๆ อยู่เหนือ การควบคุม ซึ่งต้องมีการพิจารณาระยะเวลาในการให้บริการและวิธีการแก้ปัญหาเป็นรายกรณี

หน่วยนับในการให้บริการ

วัน หมายถึง จำนวนวันมากที่สุดที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการ หลังเวลา ๑๕.๓๐ น. ถือเป็น รายการของวันทำการถัดไป

๕. วิธีปฏิบัติ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. กระบวนการปรับแต่งระบบ (Configuration)

แนวทางปฏิบัติ : การกำหนดค่าต่างๆ (Parameter) ในระบบสารสนเทศ เพื่อให้ระบบงานสามารถทำงานได้ ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสมกับงานที่ต้องการ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ		หน่วยนับ : วัน	
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	๔	๓	๒	๑
ปานกลาง	๗	๖	๕	๓
ยาก	๑๕	๑๒	๑๐	๕
ยากมาก	๓๐	๒๕	๒๐	๙

๒. กระบวนการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางรวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการใช้งานระบบให้สามารถ ใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ		หน่วยนับ : วัน	
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	๔	๓	๒	๑
ปานกลาง	๗	๖	๕	๓
ยาก	๑๕	๑๒	๑๐	๕
ยากมาก	๓๐	๒๕	๒๐	๙

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :	ฉบับที่ :
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)	วันที่ :
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	

๒. กระบวนการสร้างรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ออกแบบรายงานเพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ		หน่วยนับ : วัน	
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด
ง่าย	๒๕	๒๐	๑๕	๕
ปานกลาง	๓๕	๓๐	๒๕	๒๐
ยาก	๔๕	๔๐	๓๕	๓๐
ยากมาก	๕๕	๕๐	๔๕	๔๐

ช่องทางการขอใช้บริการ

๑. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hour) ให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
เว้นวันหยุดราชการ

๒. การขอใช้บริการสามารถดำเนินการได้ ๓ ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมี ขั้นตอนดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการขอใช้บริการ	ขั้นตอน
๑	ทางโทรศัพท์	โทรแจ้งที่หมายเลข ๔๐๐๒
๒	ทางโปรแกรมขอข้อมูลและสารสนเทศออนไลน์	ทำการบันทึกข้อมูลแจ้งผ่านเว็บไซต์ศูนย์คอมพิวเตอร์ > ใบบงานออนไลน์งานข้อมูลและสารสนเทศ
๓	ติดต่อทีมงานข้อมูลและสารสนเทศ	เขียนใบคำขอใช้บริการทีมงานข้อมูลและสารสนเทศ

บัญชีการให้บริการ (Service Catalog)

ลำดับ	ระบบงาน	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑	ระบบ HOSxP	✓
๒	ระบบคลังข้อมูล Data Center	✓
๓	ระบบ LIS	✓
๔	ระบบ PACs (Xray Online)	✓
๕	ระบบบุคลากร	✓
๖	ระบบบันทึกผลการปฏิบัติงาน (P&P)	✓
๗	ระบบจัดการไฟล์	✓
๘	ระบบงานศูนย์ซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์	✓
๙	ระบบจองห้องประชุมออนไลน์	✓
๑๐	ระบบรายงานข้อมูลผู้ป่วยใน	✓
๑๑	ระบบรายงานอุบัติการณ์	✓
๑๒	ระบบสแกนใบรีเฟอว์	✓

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :	ฉบับที่ :
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)	วันที่ :
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	

ลำดับ	ระบบงาน	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๑๓	ระบบรายงานจำนวนผู้ป่วยนอก	✓
๑๔	ระบบบันทึกอัตราความพึงพอใจ	✓
๑๕	ระบบทะเบียนผู้รับบริการ DPAC	✓
๑๖	ระบบบันทึกข้อมูลงาน ER	✓
๑๗	ระบบบันทึกข้อมูลงาน IC	✓
๑๘	ระบบบันทึกข้อมูลงานผ่าตัด	✓
๑๙	ระบบลงทะเบียนทำบัตรออนไลน์	✓
๒๐	ระบบบันทึกการตรวจสอบเวชระเบียน	✓
๒๑	ระบบบันทึกข้อมูลเยี่ยมบ้าน (Home Health Care)	✓
๒๒	ระบบรายงานโรคทางระบาดวิทยา	✓
๒๓	ระบบคลังข้อมูลข่าวสาร	✓
๒๔	ระบบงานยานพาหนะ	✓
๒๕	ระบบฐานข้อมูลการแพทย์	✓
๒๖	ระบบจองห้องพิเศษ	✓
๒๗	ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	✓
๒๘	ระบบงานห้องสมุด	✓
๒๙	ระบบงานบัญชี (My account)	✓
๓๐	ระบบงานบุคลากร (Hypro)	✓
๓๑	ระบบงานพัสดุ (Fix Asset)	✓
๓๒	เว็บไซต์โรงพยาบาล	✓
๓๓	เว็บไซต์หน่วยงานภายใน	✓

๖. เกณฑ์ชี้วัด

- ร้อยละ ๘๐ ของการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนด
- ร้อยละ ๘๕ ของระยะเวลาในการแก้ปัญหาได้ทันเวลาตามข้อกำหนดในข้อตกลงการให้บริการ

๗. เอกสารอ้างอิง

- เอกสารประกอบการจัดทำข้อตกลงระดับบริการและสารสนเทศ

๘. ภาคผนวก

- แบบฟอร์มคำขอสร้าง / ปรับปรุงโปรแกรมและรายงาน

ระดับเอกสาร : ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure) เลขที่ :	ฉบับที่ :
เรื่อง : ข้อตกลงระดับบริการด้านระบบสารสนเทศ (Service Level Agreement)	วันที่ :
หน่วยงาน : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	

		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 ☐ (ตามเอกสารแนบ)	_____			
เหตุผล	_____			
ลงชื่อ _____				
ส่วนที่ 2 : ความเห็นของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ (งานข้อมูลและสารสนเทศ)				
1. ความเห็นของหัวหน้างานข้อมูลและสารสนเทศ ☐ อนุมัติ ☐ ไม่อนุมัติ เหตุผล _____ ลงชื่อ _____ ตำแหน่ง _____ วันที่ _____		2. ความเห็นของหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ 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. ความเห็นหัวหน้าศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การดำเนินการ : _____ ลงชื่อ _____ วันที่ _____		
		3. ความเห็นของหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ การดำเนินการ : _____ ลงชื่อ _____ วันที่ _____		