



ประกาศ โรงพยาบาลชานุมาน  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)  
ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

ตามที่ โรงพยาบาลชานุมาน ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ IT Service Desk เพื่อให้ผู้รับบริการ (USER) ได้รับความสะดวก ใช้งานต่อเนื่องและอยู่ ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ จึงได้กำหนดให้ผู้ใช้งานหลักเลือกกระบวนการสำคัญ เพื่อกำหนดข้อตกลง ระดับบริการ ระหว่างผู้ที่ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญ และหน้าที่ รับผิดชอบของทั้ง ๒ ฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลานั้น

บัดนี้ เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) รายละเอียด ดังนี้

๑. แก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์ขัดข้อง ระยะเวลา ๕ นาที
๒. การแก้ปัญหาเครื่องพิมพ์ / เปลี่ยนหมึก ๑๕ นาที
๓. การแก้ปัญหาระบบคิว / kiosk / HOSxP ๓๐ นาที
๔. การแก้ปัญหาการใช้งานโปรแกรมต่างๆ ๑๕ นาที
๕. การย้ายตำแหน่งคอมพิวเตอร์หรือติดตั้งสาย LAN ๓ ชั่วโมง
๖. ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ๓๐ นาที
๗. ขอรายงาน / ขอข้อมูล ๑-๓ วัน
๘. พัฒนาซอฟต์แวร์ ๑-๒ เดือน

โดยสามารถติดต่อ IT Service Desk วันเวลาราชการติดต่อเบอร์ภายใน ๖๑๗ และนอกเวลาราชการ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำวัน ตามเอกสารแนบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายธนากร คนเพียร)

นายแพทย์ชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง  
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชานุมาน



## SERVICE DESK

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์  
โรงพยาบาลชานุมาน

ในเวลาราชการ สามารถติดต่อได้ที่เบอร์ภายในโทร. ๖๑๗ กลุ่มงานประกันสุขภาพ  
ยุทธศาสตร์และสารสนเทศทางการแพทย์ ต่อสาย IT

นอกเวลาราชการ สามารถติดต่อได้ที่ตารางเวร IT แสดงในโปรแกรม HOSxP  
ตารางเวรจะอัปเดตใหม่ทุกเดือน

ตารางเวร IT		ก.ค. 66	โทร.
นายศราวดี แสนโท	พีหือป	1-7	086-8583828
นายธีระพงษ์ บุญหอม	พีลัด	15-22	081-2033764
นายสุริยา จันทรา	บอม	22-31	097-3348861
น.ส.ลัดดา จันนวล	พีจุ่ม	8-14	089-2869191

รหัส ICD 10 เปลี่ยนใหม่ Dyspepsia เปลี่ยน จาก K30 เป็น R101

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์

นายศราวดี แสนโท	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	โทร.๐๘๖-๘๕๘๓๘๒๘
นายสุริยา จันทรา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทร.๐๘๗-๓๓๔๘๘๖๑
นายยุทธชัย ภูมิลา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทร.๐๙๑-๕๗๑๒๑๑๘
นายธีระพงษ์ บุญหอม	เจ้าพนักงานสถิติ	โทร.๐๘๑-๒๐๓๓๗๖๔
นางสาวลัดดา จันนวล	เจ้าพนักงานเวชสถิติปฏิบัติการ	โทร.๐๘๙-๒๘๖๙๑๙๑



# Chanuman Hospital

โรงพยาบาลชานุมาน

## ข้อตกลงการให้บริการ

Service Level Agreement



 การแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์	<b>5 นาที</b>
<b>15 นาที</b>	การแก้ปัญหาเครื่องพิมพ์ / เปลี่ยนหมึก 
 การแก้ปัญหาระบบคิว / kiosk / HOSxP	<b>30 นาที</b>
<b>15 นาที</b>	การแก้ปัญหาการใช้งานโปรแกรมต่างๆ 
 การย้ายตำแหน่งคอมพิวเตอร์ หรือติดตั้งสาย LAN	<b>3 ชั่วโมง</b>
<b>30 นาที</b>	ระบบอินเทอร์เน็ตขัดข้อง 
 บอรายงาน / ขอบข้อมูล	<b>1-3 วัน</b>
<b>1-2 เดือน</b>	พัฒนาซอฟต์แวร์ 

**หมายเหตุ**

- เร่งด่วน** ให้ติดเบอร์ภายใน
- ไม่เร่งด่วน** ให้แจ้งซ่อมใน HosOffice



**617**