



ประกาศโรงพยาบาลวิภาวดี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Service Level Agreement : SLA)

ด้วยฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาลวิภาวดี ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวกในการใช้งานต่อเนื่องและอยู่ภายในข้อกำหนดของระดับบริการ จึงได้กำหนดให้ผู้ใช้งานหลัก เลือกกระบวนการสำคัญ เพื่อกำหนดข้อตกลงระดับบริการระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา นั้น

เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement : SLA) รายละเอียด ดังนี้

การแจ้งปัญหา

ในเวลาราชการ เวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น. ติดต่องานเทคโนโลยีสารสนเทศ เบอร์ภายใน ๑๓๒

นอกเวลาราชการเวลา ๑๖.๓๑ น. – ๐๘.๒๙ น. ติดต่อห้องบัตร เบอร์ภายใน ๑๑๐

ระยะเวลาในการรับแจ้งปัญหาภายใน ๑๐ นาที หลังจากโทรแจ้งปัญหาแล้วนั้น ให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม HOSOoffice ทุกครั้ง

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายรุ่งโรจน์ ทรัพย์สุนทร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี



ประกาศโรงพยาบาลวิภาวดี
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Service Level Agreement : SLA)

ด้วยฝ่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาลวิภาวดี ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวกในการใช้งานต่อเนื่องและอยู่ภายในข้อกำหนดของระดับบริการ จึงได้กำหนดให้ผู้ใช้งานหลัก เลือกกระบวนการสำคัญ เพื่อกำหนดข้อตกลงระดับบริการระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา นั้น

เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ(Service Level Agreement : SLA) รายละเอียด ดังนี้

๑. ระยะเวลาในการรับแจ้งปัญหา
Front Office ระยะเวลา ๑๐ นาที Back Office ระยะเวลา ๑๐ นาที
๒. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์
Front Office ระยะเวลา ๓๐ นาที Back Office ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง
๓. การให้บริการเครื่องพิมพ์/เครื่องเช่า และอุปกรณ์ต่อพ่วง
Front Office ระยะเวลา ๒๐ นาที Back Office ระยะเวลา ๒๐ นาที
๔. การให้บริการแก้ไขปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
Front Office ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง Back Office ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง
๕. การให้บริการโปรแกรมทั่วไป
Front Office ระยะเวลา ๓๐ นาที Back Office ระยะเวลา ๓๐ นาที
๖. การให้บริการโปรแกรม HOSxP
Front Office ระยะเวลา ๑๕ นาที Back Office ระยะเวลา ๓๐ นาที

ประกาศ ณ วันที่ ๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายรุ่งโรจน์ ทรัพย์สุนทร)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ (ด้านเวชกรรม)
รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลวิภาวดี