



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. การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ทางโทรศัพท์ ภายใน ๕-๑๐ นาที
๒. การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้น และอื่นๆภายใน ๑๕-๓๐ นาที
๓. การแก้ไขอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ภายใน 30-45 นาที

โดยสามารถติดต่อ IT Service Desk วันเวลาราชการติดต่อเบอร์ภายใน ๖๑๗ และนอกเวลาราชการ ติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำวัน ตามเอกสารแนบ

จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม พ.ศ.๒๕๖๗

(นายชนกร 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.
นายศราวุฒิ แสนโท	พีทอป	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

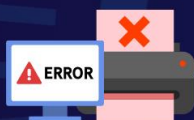
นายศราวุฒิ แสนโท	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	โทร.๐๘๖-๘๕๘๓๘๒๘
นายสุริยา จันทรา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทร.๐๘๗-๓๓๔๘๘๖๑
นายยุทธชัย ภูมิลา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	โทร.๐๙๑-๕๗๑๒๑๑๘
นายธีระพงษ์ บุญหอม	เจ้าพนักงานสถิติ	โทร.๐๘๑-๒๐๓๓๗๖๔
นางสาวลัดดา จันนวล	เจ้าพนักงานเวชสถิติปฏิบัติการ	โทร.๐๘๙-๒๘๖๙๑๙๑



ข้อตกลงระดับบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ ทางโทรศัพท์
ภายใน **5-10 นาที**



การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์
เครื่องปริ้น และอื่นๆภายใน **15-30 นาที**



การแก้ไขอินเทอร์เน็ตขัดข้อง
ภายใน **30-45 นาที**

