



ประกาศ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง  
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA)  
ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ IT Service Desk เพื่อให้ผู้รับบริการ (USER) ได้รับความสะดวก ใช้งานต่อเนื่องและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ จึงได้กำหนดให้ผู้ใช้งานหลักเลือกกระบวนการสำคัญ เพื่อกำหนดข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ที่ให้บริการผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญ และหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา นั้น

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

- |   |                       |
|---|-----------------------|
| ๑. แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ทางโทรศัพท์                   | ระยะเวลา ๑๕ นาที      |
| ๒. แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์เครื่องพิมพ์งานบริการด้านหน้า | ระยะเวลา ๓๐ นาที      |
| ๓. แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตสำนักงาน         | ระยะเวลา ๓๐ นาที      |
| ๔. แก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรม HOSxP                      | ระยะเวลา ๒๐ นาที      |
| ๕. แก้ไขปัญหา Server เบื้องต้น                        | ระยะเวลา ๒๕-๔๕ นาที   |
| ๖. กู้คืนคอมพิวเตอร์แม่ข่าย                           | ระยะเวลา ๑-๒๔ ชั่วโมง |

โดยสามารถติดต่อ IT Service Desk วันเวลาราชการติดต่อเบอร์ภายใน ๓๓๐๓  
และนอกเวลาราชการ ติดต่อเจ้าหน้าที่เวรประจำวัน

จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

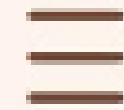
( นายสมชาย แพร่พิรุณ )

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ  
ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ  
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง



# กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง



ช่องทางการติดต่อประสานงาน (Service Desk) ในเวลาราชการ  
ติดต่อเบอร์โทรภายใน 3303 นอกเวลาราชการติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเวร

092-497-7733 ส.อ.นนทกานต์ มากพูล

090-963-4089 น.ส.จารีญา คชแจ่ม

087-989-1783 นายณรงค์ฤทธิ์ งามยิ่ง

097-954-5997 น.ส.พิมพ์ชนก น้อยมุง

095-140-3178 นายวิษชา อินทรารักษ์

094-979-8595 น.ส.กุลิสรุา โทแก้ว