



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

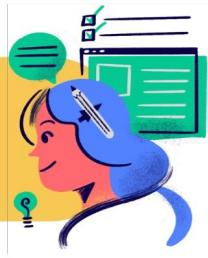
(นายสมชาย แพรพิรุณ)

รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการและสนับสนุนบริการสุขภาพ
ปฏิบัติราชการแทน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ระยอง

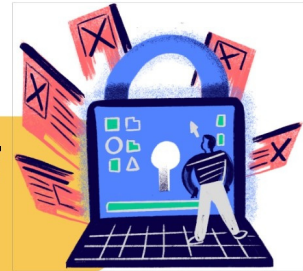


ข้อตกลงการให้บริการ Service Level Agreement

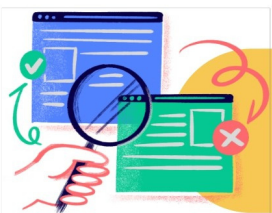
แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์
ทางโทรศัพท์ 15 นาที



แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์
งานบริการด้านหน้า 30 นาที

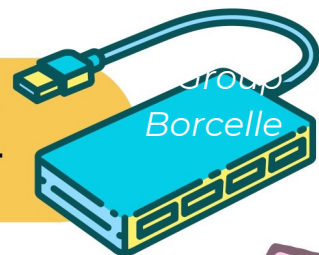


แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์
อินเทอร์เน็ตงานสำนักงาน 30 นาที



แก้ไขปัญหาการใช้โปรแกรม HOSxP 20 นาที

แก้ไขปัญหา Server เบื้องต้น 25-45 นาที



กู้คืนคอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่าย 1-24 ชั่วโมง



ช่องทางการติดต่อประสานงาน
ในเวลาราชการติดต่อเบอร์ภายใน 3303
นอกเวลาราชการติดต่อเจ้าหน้าที่ประจำเวร