

กำหนดมาตรฐานการให้บริการ  
Service Level Agreement

เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ

แผนก : หน่วยศูนย์คอมพิวเตอร์

แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย

ผู้จัดทำ : 

( นายคริ่งทอน ชามนตรี )  
หัวหน้างานศูนย์คอมพิวเตอร์

ผู้ทบทวน : 

( นายแพทย์วริช พลเวียงธรรม )  
ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านสารสนเทศ

ผู้เสนอ : 

( นายแพทย์สุรียันต์ ปัญหาราช )  
รองผู้อำนวยการด้านพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

ผู้อนุมัติ : 

( นายแพทย์สมชาย เชื้อนันท )  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหนองบัวลำภู

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐาน การ  
แก้ปัญหาระบบสารสนเทศหลักการให้บริการผู้ป่วย ของหน่วยคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลหนองบัวลำภู เพื่อให้ผู้รับบริการ  
(User) ได้รับความสะดวก ใช้งานได้ต่อเนื่อง และมีมาตรฐานในการตรวจสอบ โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลา  
การแก้ปัญหาแก่หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ

มาตรฐานคุณภาพงาน

ลำดับ	รายละเอียดการให้บริการ	หน่วยนับ : นาที
1	แก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรม HOSxP	15
2	การแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และปริ้นเตอร์ โดยการจัดหาเครื่องสำรองพร้อมใช้งาน	15

เงื่อนไขขอบเขตการให้บริการ

1. การแก้ไขปัญหาการใช้งานพื้นฐานโปรแกรม HOSxP ครอบคลุมเฉพาะจุดปฏิบัติงานที่ให้บริการผู้ป่วยเท่านั้น (OPD,IPD) (เฉพาะใน วันเวลาราชการเท่านั้น)
2. การแก้ไขปัญหาเครื่องสำรอง เครื่องคอมพิวเตอร์และปริ้นเตอร์ให้พร้อมใช้งาน ครอบคลุมเฉพาะจุดปฏิบัติงานที่ให้บริการผู้ป่วยเท่านั้น (จุดซักประวัติและห้องตรวจโรค)
3. มีเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ประจำจุดที่บริเวณผู้ป่วยนอกในวันราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 11.30 น.
4. ไม่นับรวมหมึกปริ้นเตอร์ , คีย์บอร์ด , เมาส์ , เครื่องสำรองไฟ

ประกาศ ณ วันที่ 10 ตุลาคม 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 4)