



หมวด 4

การจัดระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service-Level-Agreement : SLA)

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

มีนาคม 2566

สารบัญ

	<u>หน้า</u>
การจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการ	
การจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Desk) และ SLA	3
- การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ขั้นตอนการทำงาน	4
- การตกลงกับผู้ใช้งาน	18
- การคัดเลือกหัวข้อ	18
- การกำหนดระยะเวลาที่รับประกัน	18
- การกำหนดเงื่อนไขในแต่ละข้อ	18
การประกาศใช้ SLA	24
ประกาศ SLA โดยจัดทำเป็นป้ายประชาสัมพันธ์ 1 หน้า	26
ผลการปฏิบัติตาม SLA	27
การนำผลการประเมิน ไปใช้ปรับปรุงแผนการทำงานในปีต่อไป ตามแนวทาง PDCA	31
ระบบ Incident Report	32
วิธีการเก็บข้อมูลอุบัติการณ์	33
วิธีการวิเคราะห์อุบัติการณ์	33
ผลการวิเคราะห์อุบัติการณ์	33
การนำผลการวิเคราะห์อุบัติการณ์มาจัดทำเป็น Problem Management	33
ระบบ Activity Report	36
วิธีการเก็บข้อมูลกิจกรรมของเจ้าหน้าที่ IT	36
วิธีการวิเคราะห์กิจกรรม	39
ผลการวิเคราะห์กิจกรรม	39
การนำผลการวิเคราะห์กิจกรรม ไปใช้ปรับปรุงแผนการทำงานในปีต่อไป ตามแนวทาง PDCA	40

การจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการ

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการผ่านโทรศัพท์ IT Help Desk ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อผู้ใช้บริการงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (User) เกิดความเชื่อมั่นและมีมาตรฐานในการให้บริการ ตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาในการตอบสนอง และระยะเวลาการแก้ปัญหาในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทั้งงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผู้ให้บริการ) และบุคลากรหน่วยงานภายในสังกัดโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ผู้ใช้งาน)

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศและสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานต่อเนื่อง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ ดังนั้น โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้มีการประชุมร่วมกับผู้ใช้ระบบเพื่อกำหนด Service Level Agreement – SLA ด้านที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ส่วนใหญ่ แล้วประกาศรับประกันระยะเวลาการให้บริการให้รับทราบทั่วกัน รวมถึงมีการวิเคราะห์ SLA และกิจกรรมเพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2566 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ประกาศคณะแพทยศาสตร์ เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กระบวนงานจำนวน 3 รายการ ดังนี้

- | | |
|--|--------------------|
| 1) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |
| 2) การให้บริการเครื่องพิมพ์ | ระยะเวลา 50 นาที |
| 3) การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า | ระยะเวลา 1 ชั่วโมง |

ต่อมาได้ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม ในเรื่องกระบวนงานในส่วนของการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ IT Help Desk/ Call Center เบอร์ภายใน 35919 รายละเอียดดังนี้

- | | |
|---|------------------|
| 4) การตอบปัญหาทางโทรศัพท์ IT Help Desk/ Call Center | ระยะเวลา 10 นาที |
|---|------------------|

รายละเอียดของการกำหนดข้อตกลงระดับบริการ ดังนี้

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

นโยบายการให้บริการ

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) ที่มีความสำคัญและบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ ให้หาสาเหตุ และดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreements : SLA ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถให้บริการเสร็จสิ้นตามข้อตกลง ทางผู้ให้บริการจะต้องทำการแจ้งให้ผู้ใช้บริการ (User) ทราบถึงการดำเนินงานขั้นตอนต่อไป และแจ้งความคืบหน้าของการให้บริการ ให้ผู้ใช้บริการทราบจนกว่าผู้ใช้บริการสามารถกลับมาใช้งานบริการสารสนเทศได้ตามเดิม

คำนิยามศัพท์

- Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับ ผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญ และหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่า เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่กระบวนงานที่กำหนดไว้ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจเปลี่ยนแปลงได้
- ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้รับโทรศัพท์ (Call Center) ประสานงานด้านให้ความช่วยเหลือ สอบถามปัญหาเบื้องต้นด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการแก้ไขปัญหาผ่าน ระบบการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Remote Desktop)
- เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ช่างผู้ดำเนินการให้ความช่วยเหลือระบบสารสนเทศ ผ่าน ระบบการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Remote Desktop) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ช่างบริษัทผู้ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ช่างบริษัทผู้ให้บริการเครื่องพิมพ์
- ระยะเวลาตาม Service Level Agreement (SLA) หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค ที่ได้มีการตกลงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- คอมพิวเตอร์ หมายถึง ทรัพย์สินคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของคณะแพทยศาสตร์ มช. ที่มีหมายเลขทรัพย์สินได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC) เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook) เครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (Tablet)
- อุปกรณ์ต่อพ่วง หมายถึง อุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถต่อเข้ากับอุปกรณ์ของหน่วยประมวลผลกลาง และประกอบเข้ากับคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานได้ เช่น สายที่ใช้นำสัญญาณเพื่อใช้ต่อกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (สาย LAN) และสายเชื่อมระหว่างจอคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์สติ๊กเกอร์บาร์โค้ด (Barcode Printer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) และเครื่องอ่านบาร์โค้ด/เครื่องสแกนบาร์โค้ด (Barcode Scanner)

- โปรแกรม “ระบบแจ้งปัญหา” หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้น เพื่อแจ้งปัญหาและการขอรับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นโปรแกรมออนไลน์ช่วยบริหารจัดการภาระงานของหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ภายในคณะแพทยศาสตร์ โดยผู้รับบริการต้อง login เข้าใช้งาน <http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php> โดยใช้บัญชีผู้ใช้งาน (username) และรหัสผ่าน (password)

กระบวนการที่ 1: การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ระยะเวลา 1 ชั่วโมง

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการแก้ไขคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- 1.3 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 1.4 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 1.5 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ
- 1.6 เพื่อให้มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

- 2.1 บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ถือเป็นสินทรัพย์ของคณะฯ ที่ส่วนงานมีไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แทปเล็ต (Tablet Computer) เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ (Printer) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) เครื่องพิมพ์สติ๊กเกอร์บาร์โค้ด (Barcode Printer) เครื่องอ่านบาร์โค้ด/เครื่องสแกนบาร์โค้ด (Barcode Scanner) เป็นต้น
- 2.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ แนวทางการใช้บริการ และให้บริการ
- 2.3 จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
 - บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ผลเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
 - ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานและให้แนวทางในการให้บริการ แก่ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
2. หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กำหนดขั้นตอนแผนการดำเนินงาน มอบหมายกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ

3. ผู้ประสานงาน ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ แก้ไขปัญหาผ่านระบบควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกลและประสานงานเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ในแต่ละด้าน

4. เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้

4.1 ตรวจสอบ รับเรื่อง จากระบบแจ้งปัญหาาระบบสารสนเทศ

4.2 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศที่
ผู้ให้บริการ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยได้แจ้งผ่านบริการ IT Help Desk

4.3 บันทึกข้อมูลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหาการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริการด้านแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

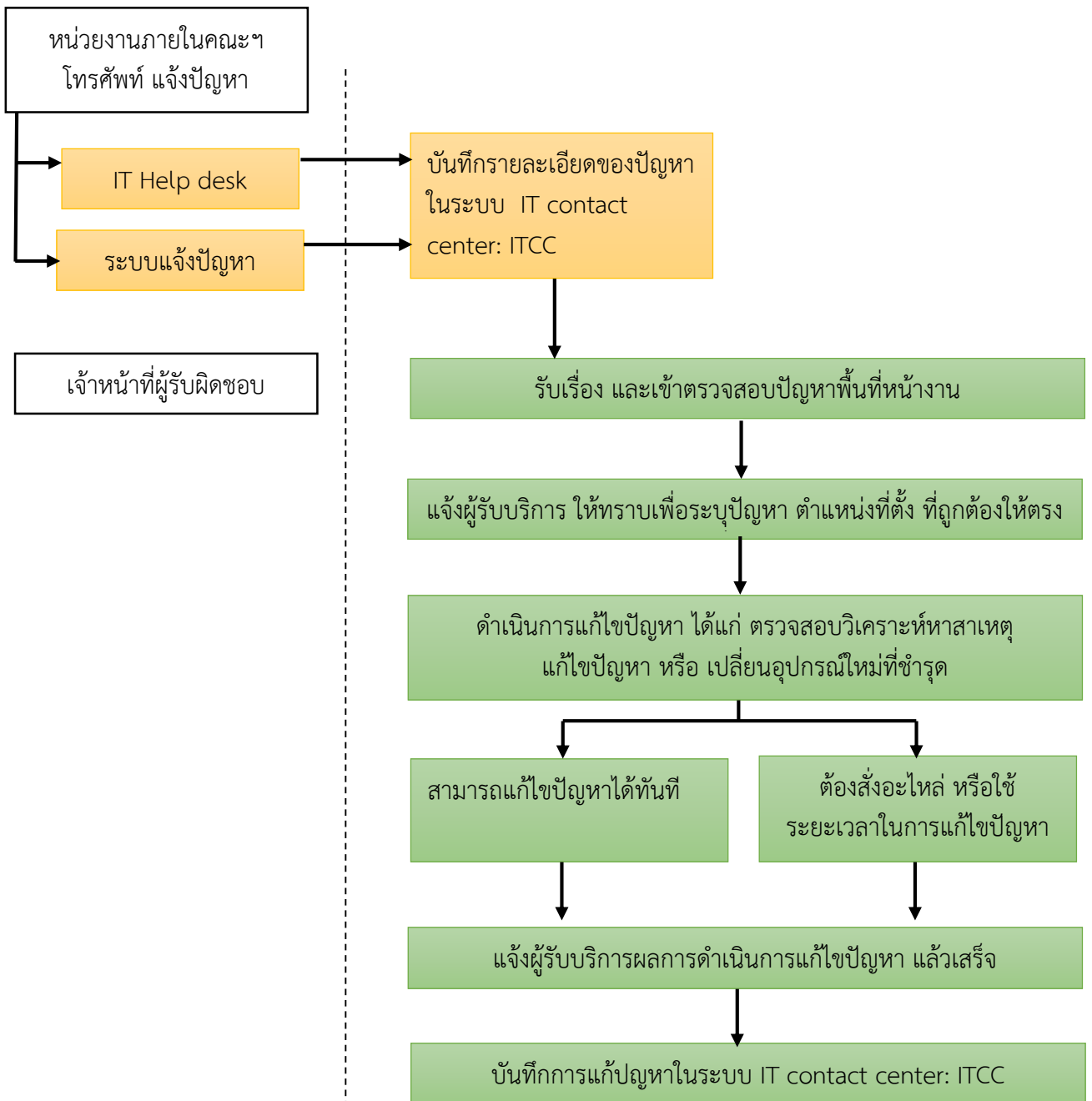
เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน : เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. รับแจ้งปัญหาจากระบบแจ้งปัญหา (IT contact center: ITCC)
2. เข้าตรวจสอบปัญหาพื้นที่หน้างาน
3. แจ้งผู้รับบริการ ให้ทราบเพื่อระบุปัญหา ตำแหน่งที่ตั้ง ที่ถูกต้องให้ตรงตามที่มีการแจ้ง
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไขปัญหา หรือ เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ที่ชำรุด
5. ตรวจสอบความพร้อมใช้ของ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เกิดปัญหา ให้พร้อมใช้งาน
6. แจ้งผู้รับบริการผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ และประเมินผลการบริการ ลงในระบบ การประเมินผลการบริการ ให้ทราบ ระบบแจ้งปัญหา ที่

<http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>

7. ทำการบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา <http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>

กระบวนการดำเนินงาน



ระบบติดตามประเมินผล

1. การรายงานผล

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ต้องบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายวันและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

2. การติดตามประเมินผล

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ผู้ประสานงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการให้บริการ สำนวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ทุกเดือน

ช่องทางการให้บริการ

1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours)

1.1 สำหรับในเวลาราชการ ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

1.2 สำหรับนอกเวลาราชการ (16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) และวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (08.30 -16.30 น. และ 16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรให้บริการ

2. การแจ้งปัญหา สามารถดำเนินการ ผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง ดังนี้

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด
1	ทางโทรศัพท์ภายใน	35919
2	ระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC)	https://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc

มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) บริการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ลำดับ	บริการ	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	บริการแก้ไขปัญหาด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	1	ชั่วโมง	

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่าของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- 1.3 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 1.4 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 1.5 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ
- 1.6 เพื่อให้มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

- 2.1 บริการแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์เลเซอร์ ในสัญญาจัดซื้อหมึกวางเครื่องของคณะฯ
- 2.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ แนวทางการใช้บริการ และให้บริการ
- 2.3 จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
 - บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ผลเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
 - ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานและให้แนวทางในการให้บริการ แก่ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
2. หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กำหนดขั้นตอนแผนการดำเนินงาน มอบหมายกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ
3. ผู้ประสานงาน ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ แก้ไขปัญหาผ่านระบบควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกลและประสานงานเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ในแต่ละด้าน
4. เจ้าหน้าที่ช่าง บริษัทผู้ให้บริการเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ในสัญญาซื้อหมึกวางเครื่อง ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้
 - 4.1 ตรวจสอบ รับเรื่อง จากระบบแจ้งปัญหาระบบสารสนเทศ
 - 4.2 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ที่ผู้ใช้บริการ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยได้แจ้งผ่านบริการ IT Help Desk
 - 4.3 บันทึกข้อมูลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหาการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บริการด้านแก้ปัญหาเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน : เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ จากบริษัทผู้ให้บริการเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์

1. รับแจ้งปัญหาจากระบบแจ้งปัญหา (IT contact center: ITCC)
2. เข้าตรวจสอบปัญหาพื้นที่หน้างาน
3. แจ้งผู้รับบริการ ให้ทราบเพื่อระบุปัญหา ตำแหน่งที่ตั้ง ที่ถูกต้องให้ตรงตามที่มีการแจ้ง
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไขปัญหา เปลี่ยนหมึกพิมพ์ หรือ เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ที่ชำรุด
5. ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของ เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์ ให้พร้อมใช้งาน
6. แจ้งผู้รับบริการผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ และประเมินผลการบริการ ลงในระบบ การประเมินผลการบริการ ให้ทราบ ที่ <http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>
7. ทำการบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา <http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>

ระบบติดตามประเมินผล

1. การรายงานผล

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ต้องบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายวันและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

2. การติดตามประเมินผล

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ผู้ประสานงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการให้บริการ สำนวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ทุกเดือน

ช่องทางการให้บริการ

1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours)

1.1 สำหรับในเวลาราชการ ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

1.2 สำหรับนอกเวลาราชการ (16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) และวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (08.30 -16.30 น. และ 16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรให้บริการ

2. การแจ้งปัญหา สามารถดำเนินการ ผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง ดังนี้

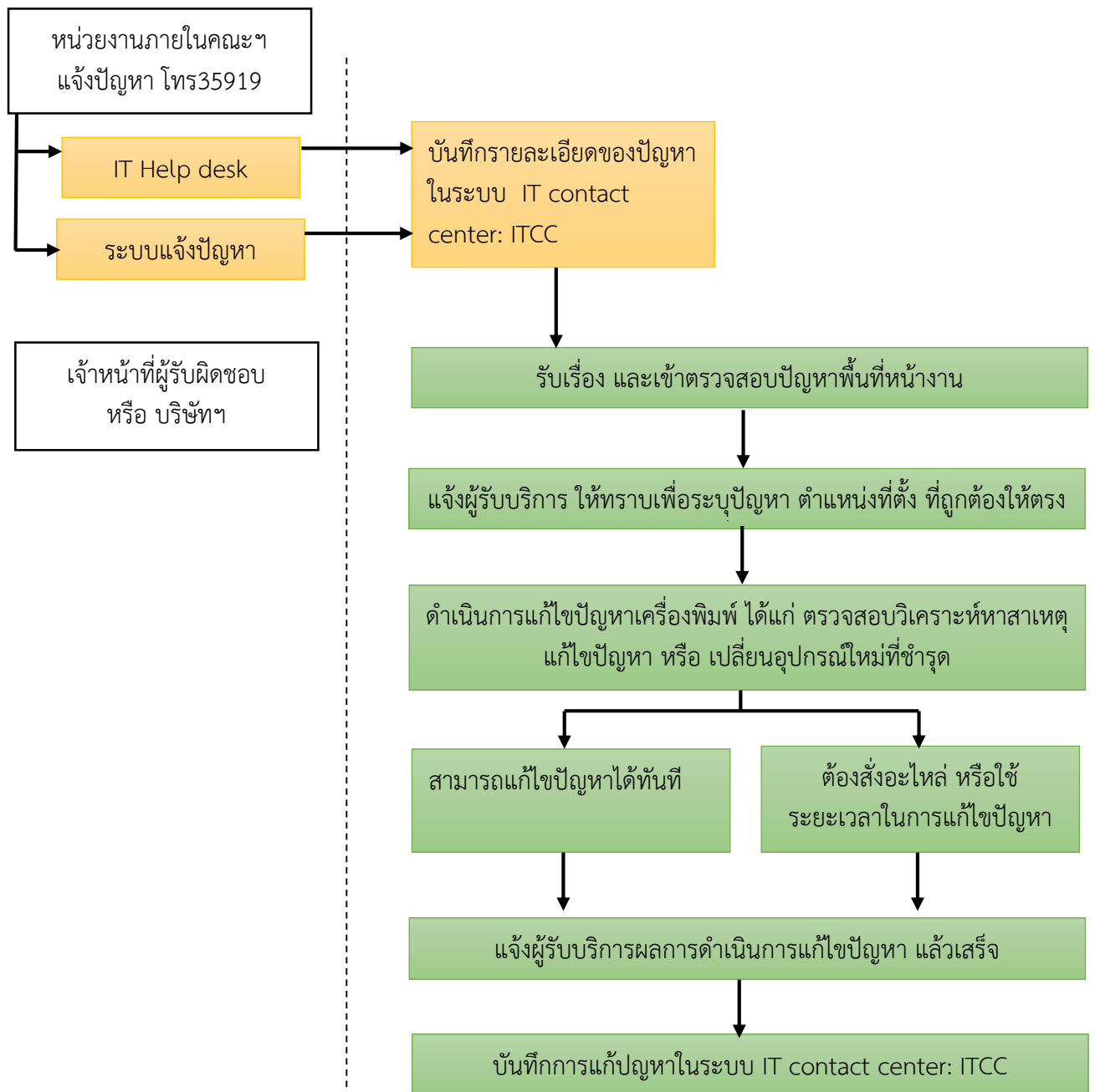
ที่	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด
1	ทางโทรศัพท์ภายใน	35919
2	ระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC)	https://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc

มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) บริการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ลำดับ	บริการ	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	บริการแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์เช่า	50	นาที	

กระบวนการดำเนินงาน



1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่าของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- 1.3 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 1.4 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 1.5 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ
- 1.6 เพื่อให้มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

- 2.1 บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า
- 2.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ แนวทางการใช้บริการ และให้บริการ
- 2.3 จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
 - บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ผลเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
 - ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานและให้แนวทางในการให้บริการ แก่ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
2. หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กำหนดขั้นตอนแผนการดำเนินงาน มอบหมายกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ
3. ผู้ประสานงาน ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ แก้ไขปัญหาผ่านระบบควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกลและประสานงานเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ในแต่ละด้าน
4. . เจ้าหน้าที่ช่าง บริษัทผู้ให้บริการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ในสัญญาเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ดังต่อไปนี้
ทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้
 - 4.1 ตรวจสอบ รับเรื่อง จากระบบแจ้งปัญหาระบบสารสนเทศ
 - 4.2 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยได้แจ้งผ่านบริการ IT Help Desk
 - 4.3 บันทึกข้อมูลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหาการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บริการด้านแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน : เจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ บริษัทให้เช่า

1. รับแจ้งปัญหาจากระบบแจ้งปัญหา (IT contact center: ITCC)
2. เข้าตรวจสอบปัญหาพื้นที่หน้างาน
3. แจ้งผู้รับบริการ ให้ทราบเพื่อระบุปัญหา ตำแหน่งที่ตั้ง ที่ถูกต้องให้ตรงตามที่มีการแจ้ง
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ตรวจสอบวิเคราะห์หาสาเหตุ แก้ไขปัญหา หรือ เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ที่ชำรุดกรณีที่ต้องใช้เวลานาน 1 ชั่วโมง นาที
5. ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของ เครื่องคอมพิวเตอร์เช่า ให้พร้อมใช้งาน
6. แจ้งผู้รับบริการผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา แล้วเสร็จ และประเมินผลการบริการ ลงในระบบ การประเมินผลการบริการ ให้ทราบ ที่ <http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>
7. ทำการบันทึกผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา <http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>

ระบบติดตามประเมินผล

1. การรายงานผล

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ต้องบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายวันและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

2. การติดตามประเมินผล

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ผู้ประสานงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการให้บริการ สำนวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ทุกเดือน

ช่องทางการให้บริการ

1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours)

1.1 สำหรับในเวลาราชการ ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.

1.2 สำหรับนอกเวลาราชการ (16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) และวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (08.30 -16.30 น. และ 16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรให้บริการ

2. การแจ้งปัญหา สามารถดำเนินการ ผ่านช่องทาง 2 ช่องทาง ดังนี้

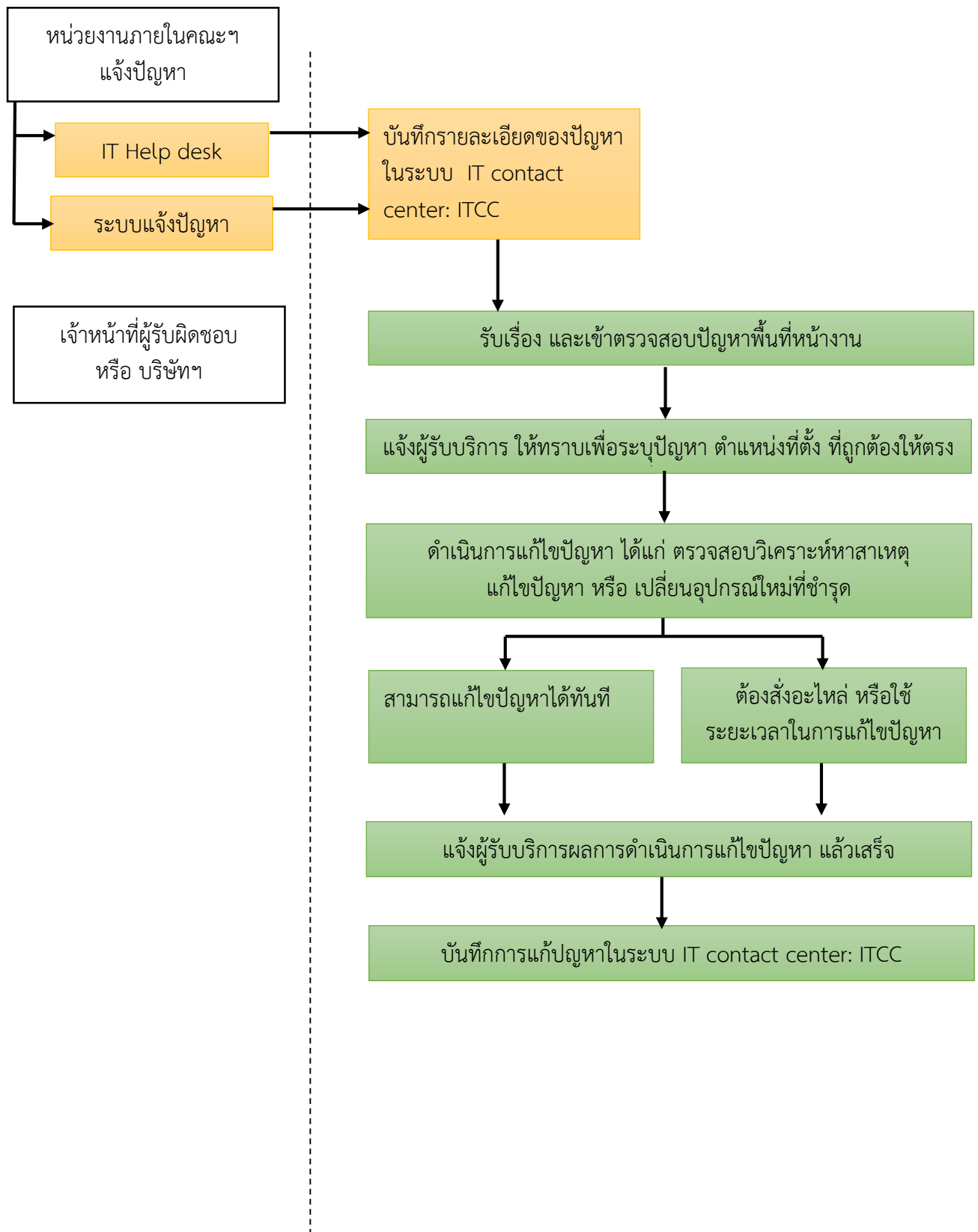
ที่	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด
1	ทางโทรศัพท์ภายใน	35919
2	ระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC)	https://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc

มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) บริการแก้ไขปัญหาด้านการให้บริการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

ลำดับ	บริการ	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า	1	ชั่วโมง	

กระบวนการดำเนินงาน



กระบวนการงานที่ 4: การตอบปัญหาทางโทรศัพท์ IT Help Desk/ Call Center ระยะเวลา 10 นาที

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการการแก้ไขปัญหาาระบบสารสนเทศ ผ่านทางโทรศัพท์ ภายใน IT Help Desk
- 1.2 เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
- 1.3 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 1.4 เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- 1.5 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ
- 1.6 เพื่อให้มีการพัฒนาด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

- 2.1 บริการการตอบปัญหา ติดต่อ แก้ไขปัญหา และประสานงานในการแก้ไขปัญหาาระบบสารสนเทศ ทางโทรศัพท์
- 2.2 กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ แนวทางการใช้บริการ และให้บริการ
- 2.3 จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
 - บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ผลเป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการ
 - ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.2 หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 3.3 เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงานภายในงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำหน้าที่บริหารจัดการดำเนินงานและให้แนวทางในการให้บริการ แก่ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
2. หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย กำหนดขั้นตอนแผนการดำเนินงาน มอบหมายกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ
3. ผู้ประสานงาน ทำหน้าที่รับโทรศัพท์ แก้ไขปัญหาผ่านระบบควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกลและประสานงานเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ในแต่ละด้าน
4. เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ทำหน้าที่ ดังต่อไปนี้
 - 4.1 ตรวจสอบ รับเรื่อง จากระบบแจ้งปัญหาาระบบสารสนเทศ
 - 4.2 ให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศที่ผู้ใช้บริการ ในคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยได้แจ้งผ่านบริการ IT Help Desk
 - 4.3 บันทึกข้อมูลสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องผ่านระบบแจ้งปัญหา (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหาการแก้ไขปัญหา

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บริการด้าน IT Help Desk รับแจ้งปัญหาและแก้ไขระบบสารสนเทศทางโทรศัพท์

ขั้นตอนที่ 1 การให้บริการรับแจ้งปัญหาและแก้ไขระบบสารสนเทศทางโทรศัพท์

ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ ขอรับบริการความช่วยเหลือ ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 35919 หรือผ่านระบบสารสนเทศ (IT contact center : ITCC)
<http://isuandok.med.cmu.ac.th/itcc/index.php>
2. รับคำตอบหรือวิเคราะห์การแก้ปัญหา หรือรอเจ้าหน้าที่ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้

ผู้ประสานงาน

1. รับแจ้งปัญหาสอบถามรายละเอียดของปัญหาเบื้องต้น
2. ทำการตอบคำถามหรือนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหา
 - 2.1 ในกรณีที่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาได้ให้ทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันทีหรือ ดำเนินการแก้ไขปัญหา ผ่าน ระบบการควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ระยะไกล (Remote Desktop)
 - 2.2 ในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามหรือแก้ไขแล้วไม่สำเร็จ ให้ประสานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ช่างเทคนิคระบบสารสนเทศ หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องให้ติดต่อผู้รับบริการโดยตรง เพื่อให้คำตอบเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป
3. บันทึกปัญหาผ่านระบบแจ้งปัญหา (IT contact center: ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา ประเภทของปัญหา และรายละเอียดที่เกี่ยวข้องให้กับเจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงานทราบ
4. ผู้รับบริการทำการประเมินผลการให้บริการและลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ (IT contact center : ITCC)

ช่องทางการให้บริการ

1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours)
 - 1.1 สำหรับในเวลาราชการ ให้บริการวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น.
 - 1.2 สำหรับนอกเวลาราชการ (16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) และวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ (08.30 -16.30 น. และ 16.30 – 08.30 น. ของวันถัดไป) โดยจัดเจ้าหน้าที่เวรให้บริการ

มาตรฐานการให้บริการ

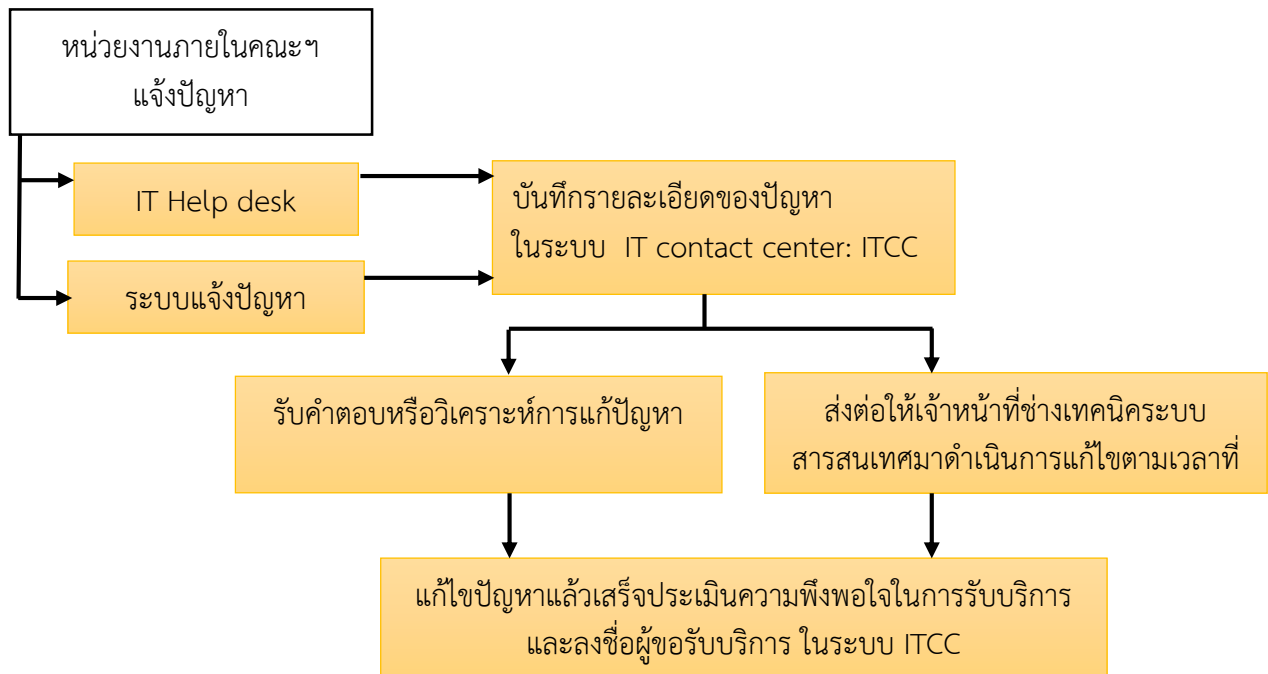
ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในระบบสารสนเทศ (IT Help Desk)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	ตอบปัญหาทางโทรศัพท์	10	นาที	

เงื่อนไขการดำเนินงาน

กรณีเจ้าหน้าที่ติด งานให้บริการแก่ ผู้รับบริการ หรือหน่วยงานอื่นอยู่ ผู้ประสานงานจะแจ้ง กำหนดเวลาในการเข้าดำเนินการให้ ผู้รับบริการทราบ

กระบวนการดำเนินงาน



ระบบติดตามประเมินผล

1. การรายงานผล

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน ต้องบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายวันและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบ

2. การติดตามประเมินผล

หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ผู้ประสานงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการให้บริการ สํารวจความพึงพอใจในการรับบริการให้ทุกเดือน

การประชุมร่วมกับผู้ใช้งาน เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2566

วัตถุประสงค์

1. เพื่อจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
2. เพื่อคัดเลือกหัวข้อที่สำคัญในการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ
3. เพื่อกำหนดระยะเวลาที่รับประกันการให้บริการในแต่ละหัวข้อ
4. เพื่อกำหนดเงื่อนไขการให้บริการ

รายงานการประชุมดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

วันที่ ๙ เดือน มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ – ๑๕.๓๐ น.

ณ ห้องประชุมงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ชั้น M อาคารเรียนรวมราชนครินทร์

ผู้เข้าร่วมประชุม

- | | |
|-------------------------------|---|
| ๑. ผศ.นพ.นครินทร์ อินมุไต | ผู้ช่วยคณบดีด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๒. นางอัจฉราภรณ์ อังศุรัตนเวช | หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ |
| ๓. นายวิฑูรย์ มหาวาน | หัวหน้างานบริหารงานบุคคล |
| ๔. นายสมชาติ สุขัยธนาวิช | หัวหน้างานปฏิบัติการชั้นสูตร |
| ๕. ภก. ธนพงศ์ ชัยณกุล | หัวหน้างานบริหารเภสัชกรรม |
| ๖. ภญ.ลดาวัลย์ ศิริลักษณ์ | หัวหน้างานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก |
| ๗. นางนภัสสร สิงห์ทอง | หัวหน้าหน่วยข้อมูลเวชระเบียนและสถิติ |
| ๘. ภญ.เกษมาพร นุ่มพันธ์ุ | หัวหน้าหน่วยจ่ายยาอาคารเฉลิมพระบารมี |
| ๙. นายสรวิศ ชัยศรี | หัวหน้าหน่วยหน่วยปฏิบัติการจุลทรรศน์ศาสตร์คลินิก |
| ๑๐. นายวุฒิชัย บุญทวีศักดิ์ | หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย |
| ๑๑. นายจิรัฐกาล คำมะนิด | งานคลัง |
| ๑๒. นาย วิเชียร สิงห์เวิน | หน่วยธุรการและระบบข้อมูลบุคลากร |
| ๑๓. นายอำนาจ ศรีอินตา | หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย |
| ๑๔. นายกิตติคุณ สุวรรณ | หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย |
| ๑๕. นายชาตรี อุ่นเมือง | หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย |
| ๑๖. นายชนาวุฒิ ศรีปุคำ | หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย |
| ๑๗. นายธีระพงษ์ นงค์ยา | หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย |
| ๑๘. นางสาวอลิศา นิมวรพันธ์ุ | หน่วยบริหารจัดการคุณภาพและความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี |
| | สารสนเทศ |
| ๑๙. นางสาวณัฐรัฐ จันทร์อร่าม | บริษัท เอส.เค. โอเอ เซ็นเตอร์ จำกัด |
| ๒๐. นายยุทธพงษ์ เมืองโสสม | บริษัท นิยมพานิช จำกัด |

เริ่มประชุม เวลา ๑๓.๓๐ น.

วาระการประชุม

ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

วาระที่ ๑.๑ การดำเนินการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

เนื่องจาก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาต้นแบบโรงพยาบาลที่ปรับเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการขอรับการตรวจประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัย โดยสมาคมเวชสารสนเทศไทย (TMI) ได้ร่วมมือกับสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จัดทำข้อกำหนดการประเมินคุณภาพระบบสารสนเทศ ซึ่งในหมวดที่ ๓ เรื่อง หมวด ๔ การจัดระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ระบุว่า ต้องมีการจัดจุดรับแจ้งบริการ (Service Desk) การประชุมร่วมกับผู้ใช้ระบบเพื่อกำหนด Service Level Agreement – SLA ด้านที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการใช้งานระบบของผู้ใช้ส่วนใหญ่ แล้วประกาศรับประกันระยะเวลาการให้บริการให้รับทราบทั่วกัน รวมถึงมีการวิเคราะห์ SLA และกิจกรรมเพื่อนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

Service Level Agreement (SLA) หมายถึงข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา

มติที่ประชุม: รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุม (ไม่มี)

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

วาระที่ ๓.๑ ข้อมูลสถิติ การให้บริการ ในปัจจุบัน

จากข้อมูลการให้บริการของหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จากระบบแจ้งปัญหา IT Contact Center (ITCC) ได้แสดงข้อมูลการให้บริการระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ (๓ เดือน) แสดงดังภาพ



ภาพแสดงการให้บริการระหว่างเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

จากข้อมูลดังกล่าว พบว่า กระบวนการของผู้ใช้งาน แจ้งปัญหา ผ่าน call center โดยใช้ระบบ ITCC เข้ามาบริหารจัดการ โดยจะมีผู้ให้บริการ ทั้งเจ้าหน้าที่ และบริษัท ที่เกี่ยวข้อง การรับงานของเจ้าหน้าที่จะรับงานผ่านระบบ ซึ่งระบบฯ สามารถติดตามการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการตั้งแต่รับงานจนสิ้นสุดหรือการส่งต่องาน

ข้อมูลการให้บริการ ๓ อันดับแรก ที่ผู้ใช้งานแจ้งปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ

๑. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
๒. การให้บริการเครื่องพิมพ์
๓. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า

มติที่ประชุม: รับทราบและมีมติกำหนดกระบวนการงานที่จะรับประกันระยะเวลาในการให้บริการ จำนวน ๓ เรื่อง คือ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง การให้บริการเครื่องพิมพ์ และการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า

วาระที่ ๓.๒ การกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มนับระยะเวลาการให้บริการ ตั้งแต่การแจ้งปัญหา ผ่าน call center

๓.๓ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

เนื่องจากการให้บริการ มีการบริการด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งต้องประกันระยะเวลาในการให้บริการให้เร็วที่สุดเท่าที่สามารถดำเนินการได้ ในส่วนของสำนักงานหรือ Back Office สามารถรอคอยได้ ซึ่งระยะเวลาการรับประกันเวลาขึ้นอยู่กับสาเหตุของปัญหา การสำรองอะไหล่ระยะทาง รวมถึงทีมงานที่เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการอยู่ก่อน

ที่ประชุมได้ร่วมพิจารณา มีมติให้กำหนดระยะเวลาโดยเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง

๓.๒ การให้บริการเครื่องพิมพ์

ทางคณะฯ ได้ดำเนินการจัดซื้อหมึกพิมพ์ พร้อมติดตั้งเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ดังนั้น การให้บริการเปลี่ยนหมึกพิมพ์ และรับผิดชอบเครื่องพิมพ์ บริษัทฯ ที่เสนอราคาได้ (ปัจจุบัน คือ บริษัท SK) โดยที่ประชุมได้เสนอการพัฒนาการให้บริการ จาก software ที่สามารถช่วยบริหารจัดการ อาจจะทำแบบการให้บริการ เช่น การสำรองหมึกพิมพ์ การเฝ้าระวังการเปลี่ยนหมึกพิมพ์ของหน่วยงาน

ที่ประชุมได้ร่วมพิจารณา มีมติให้กำหนดระยะเวลาโดยเฉลี่ย ๕๐ นาที

๓.๓ การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า

ทางคณะฯ ได้ดำเนินการเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยบริษัทฯ รับผิดชอบการติดตั้ง การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ กรณีที่ได้รับแจ้งปัญหา ประเด็นปัญหาในการกำหนดระยะเวลา การให้บริการ พบว่า ผู้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ มีทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่คณะฯ รับผิดชอบในการบำรุงรักษา จึงมีระยะเวลาการรอคอยการเบิกอะไหล่ในการซ่อมแซม กรณีที่ต้องเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ จะใช้ระยะเวลาในการโอนข้อมูล (Back up) จากเครื่องคอมพิวเตอร์เดิมไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ใหม่

ที่ประชุมได้ร่วมพิจารณา มีมติให้กำหนดระยะเวลาโดยเฉลี่ย ๑ ชั่วโมง

เงื่อนไขการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการ อยู่ในขอบเขตโรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่
- เฉพาะกรณีที่ไม่ต้อง back up ข้อมูลภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน
- ระยะเวลาการเดินทาง เนื่องจากผู้ใช้งานอยู่ต่างหน่วยงาน ต่างอาคาร
- ควรจะแยกการบริการ ของอุปกรณ์ต่อพ่วง เนื่องจากแต่ละอุปกรณ์มีความซับซ้อนไม่เหมือนกัน เช่น เครื่องยิงบาร์โค้ด เครื่อง scan barcode

มติที่ประชุม: รับทราบ และที่ประชุมมีมติให้กำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการและปฏิบัติตามระยะเวลา รับประกัน เพื่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ และนำผลการปฏิบัติมาวิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนาการ ทำงานให้ดีขึ้น โดยรายละเอียดของข้อตกลงการให้บริการ ดังนี้

กระบวนการงาน	ระยะเวลา
การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	๓ ชั่วโมง
การให้บริการเครื่องพิมพ์	๕๐ นาที
การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า	๓ ชั่วโมง

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องอื่นๆ

วาระที่ ๔.๑ การดำเนินงานต่อไป

- จัดทำประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA เพื่อให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติต่อไป
- สื่อสารให้บุคลากรในคณะฯ ทราบ
- ดำเนินการเก็บข้อมูล ระยะเวลาในการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการ ระยะเวลา ๑ เดือน
- นำผลที่ปฏิบัติมาวิเคราะห์ ปรับปรุง พัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

มติที่ประชุม: รับทราบ

เลิกประชุมเวลา ๑๕.๐๐ น.



(อลิตา นิมวพันธ์)

ผู้บันทึกรายงานการประชุม



(นายวุฒิชัย บุญทวีศักดิ์)

หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

ผู้ตรวจรายงานการประชุม

รายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมเตรียมการประเมิน HA IT เรื่อง SLA

วันที่ 19 พฤษภาคม 2566

ที่	รายชื่อ	หน่วยงาน	ลายมือชื่อ
1	ผศ.นพ.นครินทร์ อินมุตโต	ผู้ช่วยคณบดี	-
2	นางอัจฉราภรณ์ อังศุรัตนเวช	หัวหน้างานเทคโนโลยีสารสนเทศ	A R
3	นายวุฒิชัย บุญทวีศักดิ์	หัวหน้าหน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	วอว
4	นางศรีโสภาก ตันปิ่น	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ศ/น
5	น.ส.อลิศา นิมวรพันธุ์	งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	-
6	นางอรพรรณ เร่งเร็ว	หัวหน้างานบริหารทั่วไป	อรพรรณ
7	นางวัชรินทร์ ดีประสิทธิ์ปัญญา	หัวหน้างานคลัง	วอ
8	นายณัฐศิษฐ์ ดีประสิทธิ์ปัญญา	หัวหน้างานเวชระเบียน (11๗๖)	ณัฐ
9	นายวิฑูรย์ มหาวิน	หัวหน้างานบริหารงานบุคคล	
10	นายวีรชาติ ชูฤทธิ์	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล (NIU แทน)	จิด ๒๕๖๖
11	ภญ.เยาวภา ชัยเจริญวรรณ	หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม	
12	นายสมชาติ สุขัยธนาวิช	หัวหน้างานปฏิบัติการขั้นสูง	สมชาติ
13	นางอัมไพ กิมภักกรณี	หัวหน้างานวางแผน	อัมไพ
14	นาง กิตติคุณ คุรรณ	เทคโนโลยีสารสนเทศ	กิตติคุณ
15	นาง อิงนัย	"	อิงนัย
16	นาง ชชาติ อธิชัย	"	ชชาติ
17	นาง ชนภา	"	ชนภา
18	นาง อภรณ์ วัฒน	บริษัท นวัตกรรมวิจัย	อภรณ์
19	นาย ชรินทร์ วัฒน	เทคโนโลยีสารสนเทศ	ชรินทร์
20	นาย ชรินทร์ วัฒน	"	ชรินทร์
21	น.ส. ศิลา จันทิวงษ์	หมก. 10๓.๑๕.๑๐๑๐ เซ็นเซอร์	ศิลา
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			



ประกาศคณะกรรมการแพทยศาสตร์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะกรรมการแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานต่อเนื่องและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ จึงได้กำหนดให้ผู้ใช้งานหลัก เลือกกระบวนการสำคัญ เพื่อกำหนดข้อตกลงระดับบริการระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา นั้น

บัดนี้ เพื่อให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) รายละเอียด ดังนี้

- | | |
|--|--------------------|
| ๑. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง | ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง |
| ๒. การให้บริการเครื่องพิมพ์ | ระยะเวลา ๕๐ นาที |
| ๓. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า | ระยะเวลา ๑ ชั่วโมง |

จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(ศาสตราจารย์ (เชี่ยวชาญพิเศษ) นายแพทย์บรรณกิจ โสจนานวิวัฒน์)
คณบดีคณะแพทยศาสตร์



ประกาศคณะแพทยศาสตร์
เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
ของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้กำหนดมาตรฐานการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานต่อเนื่อง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ จึงได้กำหนดให้ผู้ใช้งานหลัก เลือกกระบวนการสำคัญ เพื่อกำหนดข้อตกลงระดับบริการระหว่างผู้ที่ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญ และหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่าย เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลา นั้น

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

- การให้บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ IT Help Desk/ Call Center
เบอร์ภายใน ๓๕๕๑๘ ระยะเวลา ๑๐ นาที

จึงประกาศมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(ศาสตราจารย์ (เชี่ยวชาญพิเศษ) นายแพทย์บรรณกิจ โฉงนาภิวัฒน์)
คณบดีคณะแพทยศาสตร์



ข้อตกลงระดับการให้บริการ

Service Level Agreement: SLA

1 การให้บริการแก้ไข เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง		1 ภายในเวลา ชั่วโมง
2 การให้บริการแก้ไขเครื่องพิมพ์		50 ภายในเวลา นาที
3 การให้บริการแก้ไขเครื่อง คอมพิวเตอร์เช่า		1 ภายในเวลา ชั่วโมง

แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์
และอุปกรณ์ต่อพ่วง

โทร 35919



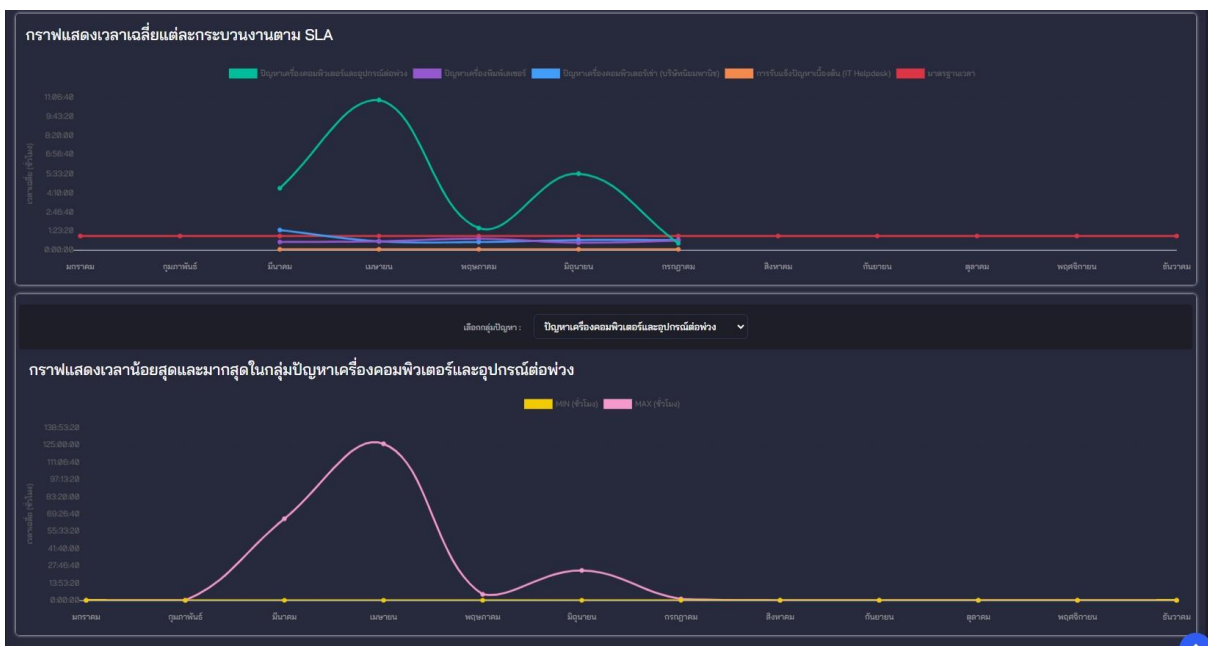
ผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการให้บริการ SLA

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการให้บริการ

การดำเนินการตามข้อตกลงในการให้บริการ งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลในระบบการรับแจ้งปัญหาทางสารสนเทศ (IT contact center : ITCC) ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายวันและเสนอผู้บังคับบัญชา ทราบ และเพื่อบริหารจัดการ พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการให้บริการ เดือนเมษายน พ.ศ. 2566

ประเภทงานตาม SLA	จำนวนงาน รวมทั้งหมด	จำนวนงาน แก้ไขแล้ว	ระยะเวลาประกัน (ชั่วโมง)	ข้อมูลจำนวน			ผ่านตามมาตรฐาน SLA		ไม่ผ่านตามมาตรฐาน SLA	
				MIN (ชั่วโมง)	MAX (ชั่วโมง)	เฉลี่ย (ชั่วโมง)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	120	4	1	00:00:35	193:29:45	10:55:43	78	65.00	42	35.00
ปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์	114	4	50 นาที	00:06:04	14:38:25	00:37:37	83	72.81	31	27.19
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า (บริษัทนิยมพาณิชย์)	52	2	1	00:09:30	02:14:20	00:37:18	30	57.69	22	42.31
การรับแจ้งปัญหาเบื้องต้น (IT Helpdesk)	370	12	10 นาที	00:00:03	01:50:57	00:02:08	369	99.73	1	0.27



จากผลการให้บริการตามข้อตกลงในการให้บริการของเดือนเมษายน 2566 พบว่า

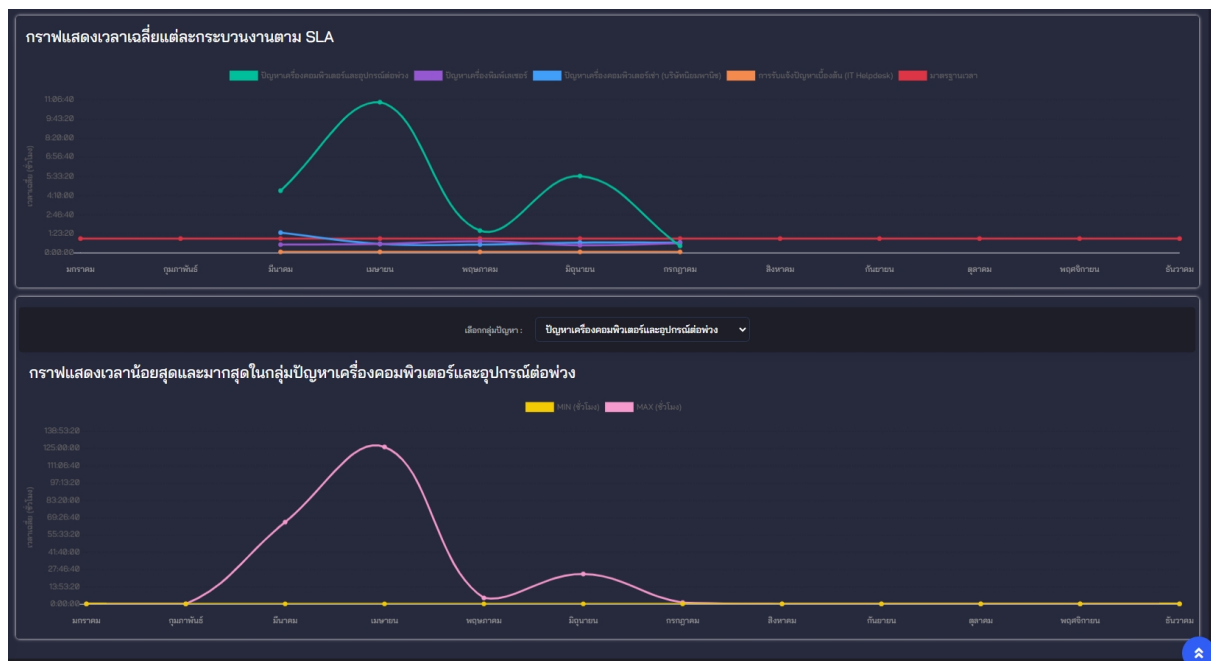
1. บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีจำนวน 120 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 78 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 42 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 10 ชั่วโมง 55 นาที ไม่ผ่านตามข้อตกลง SLA
2. บริการแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์ มีจำนวน 114 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 83 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 31 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 37 นาที ผ่านตามข้อตกลง SLA

3. บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า มีจำนวน 52 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 30 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 22 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 37 นาที ผ่านตาม ข้อตกลง SLA

4. บริการรับแจ้งปัญหาและแก้ไขเบื้องต้น IT Helpdesk มีจำนวน 370 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 369 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 1 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 2.08 นาที ผ่านตามข้อตกลง SLA

ผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการให้บริการ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566

ประเภทงานตาม SLA	จำนวนงานรวมทั้งหมด	จำนวนงานเฉลี่ยต่อวัน	ข้อมูลคำนวณ			ผ่านตามาตรฐาน SLA		ไม่ผ่านตามาตรฐาน SLA		
			ระยะเวลาประกัน (ชั่วโมง)	MIN (ชั่วโมง)	MAX (ชั่วโมง)	เฉลี่ย (ชั่วโมง)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	140	5	1	00:00:30	65:05:37	01:34:15	84	60.00	56	40.00
ปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์	132	5	50 นาที	00:05:09	15:26:10	00:48:25	115	87.12	17	12.88
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า (บริษัทนิยมพาณิชย์)	68	3	1	00:03:28	01:37:17	00:33:26	36	52.94	32	47.06
การรับแจ้งปัญหาเบื้องต้น (IT Helpdesk)	491	16	10 นาที	-2:00:-2	01:10:32	00:01:45	490	99.80	1	0.20



จากผลการให้บริการตามข้อตกลงในการให้บริการของเดือนพฤษภาคม 2566 พบว่า

1. บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีจำนวน 140 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 84 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 56 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 34 นาที ไม่ผ่านตามข้อตกลง SLA

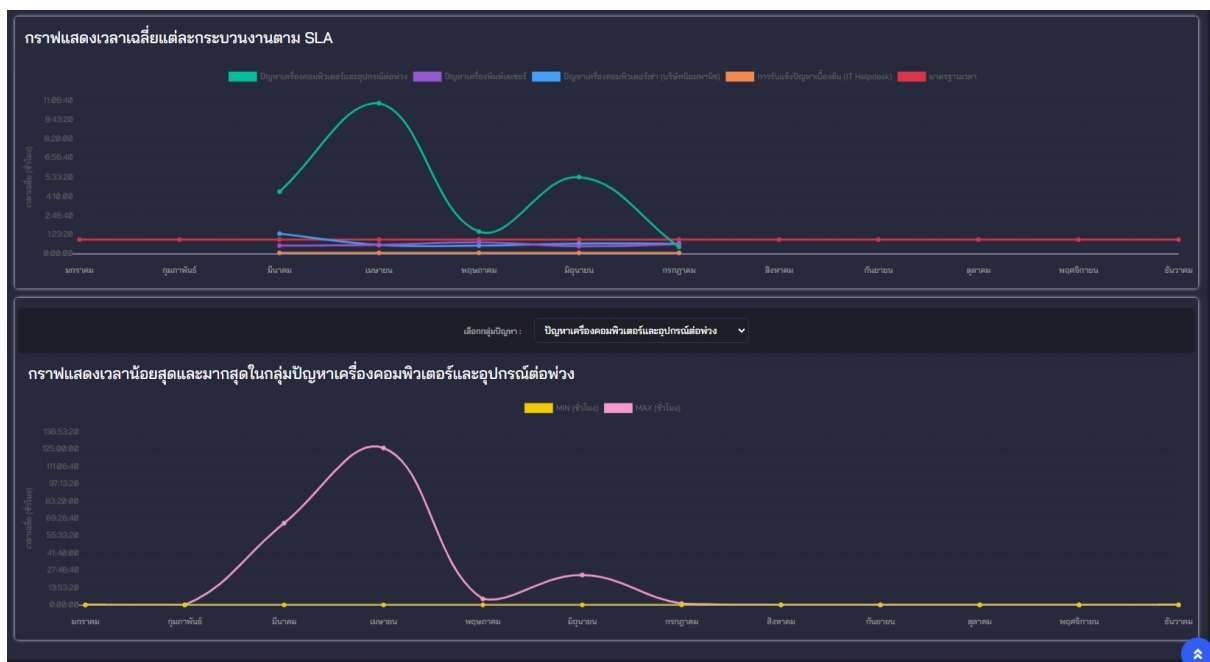
2. บริการแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์ มีจำนวน 132 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 115 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 17 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 48.25 นาที ผ่านตาม ข้อตกลง SLA

3.บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า มีจำนวน 68ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 36 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 32 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 33.26นาที ผ่านตาม ข้อตกลง SLA

4.บริการรับแจ้งปัญหาและแก้ไขเบื้องต้น IT Helpdesk มีจำนวน 491 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 490 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 1 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 1.45นาที ผ่านตามข้อตกลง SLA

ผลการปฏิบัติตามข้อตกลงในการให้บริการ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566

กระบวนการตาม SLA	จำนวนงานรวมทั้งหมด	จำนวนงานเฉลี่ยต่อวัน	ระยะเวลาประกัน (ชั่วโมง)	ข้อมูลจำนวน			ผ่านตามมาตรฐาน SLA		ไม่ผ่านตามมาตรฐาน SLA	
				MIN (ชั่วโมง)	MAX (ชั่วโมง)	เฉลี่ย (ชั่วโมง)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	142	6	1	00:03:05	143:15:05	03:39:09	89	62.68	53	37.32
ปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์	107	4	50 นาที	00:05:16	13:39:16	00:33:55	89	83.18	18	16.82
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า (บริษัทนิคมพาณิชย์)	58	3	1	00:02:44	04:58:11	00:40:56	41	70.69	17	29.31
การรับแจ้งปัญหาเบื้องต้น (IT Helpdesk)	421	16	10 นาที	00:00:00	00:27:54	00:01:45	421	100	0	0



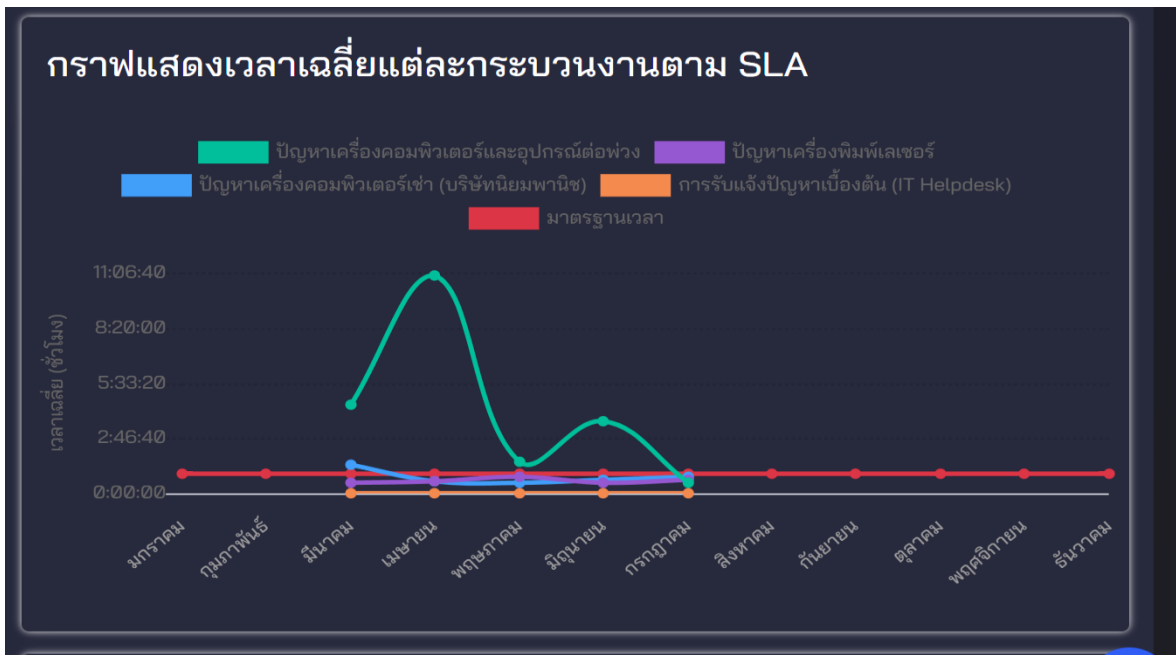
จากผลการให้บริการตามข้อตกลงในการให้บริการของเดือนมิถุนายน 2566 พบว่า

1.บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีจำนวน 142 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 89 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 53 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 3 ชั่วโมง 39 นาที ไม่ผ่านตามข้อตกลง SLA

2.บริการแก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์ มีจำนวน 107 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 89 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 18 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 33.55 นาที ผ่านตาม ข้อตกลง SLA

3.บริการแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า มีจำนวน 58 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 41 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 17 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 40.56นาที ผ่านตาม ข้อตกลง SLA

4.บริการรับแจ้งปัญหาและแก้ไขเบื้องต้น IT Helpdesk มีจำนวน 421 ปัญหา สามารถ แก้ไขได้ตาม ข้อตกลง SLA ได้จำนวน 421 ปัญหา ไม่สามารถแก้ไขได้ตามข้อตกลง SLA ได้ 0 ปัญหา เวลาเฉลี่ย 1.45นาที ผ่านตามข้อตกลง SLA



สรุปรายงานปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง แบ่งตามประเภทปัญหา
โดยเรียงลำดับจากระยะเวลาในการให้บริการจากมากไปหาน้อย

ลำดับ	รายการปัญหา	จำนวนที่แจ้ง	เวลาเฉลี่ยต่องาน
1	ตู้ Switch มีเสียงดัง	6	34:15:58
2	Keyboard เสีย	6	25:02:35
3	เข้าโปรแกรม 3 มิติไม่ได้	7	21:59:11
4	เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC)	127	7:07:53
5	ตู้ KIOSK มีปัญหา	17	5:58:43
6	คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต (iPAD)	9	5:28:14
7	จอร์รับสัญญาณภาพ (Monitor)	4	5:12:34
8	เครื่องพิมพ์สติกเกอร์บาร์โค้ด (Barcode Printer)	46	4:04:09
9	โปรแกรม iViewer มีปัญหา	7	3:31:55
10	ขอติดตั้งโปรแกรมฯ	7	3:29:00
11	โปรแกรมมีปัญหา/Error	30	2:38:50
12	ปัญหา Microsoft Office	12	2:07:56

ลำดับ	รายการปัญหา	จำนวนที่แจ้ง	เวลาเฉลี่ยต่องาน
13	เครื่องสแกนบาร์โค้ด (Barcode Scanner)	8	1:26:04
14	เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner)	32	1:18:35
15	เครื่องพิมพ์สายรัดข้อมือ	4	1:17:09
16	ถ่าน BIOS หหมด	5	1:06:33
17	การ์ดเสีย	1	1:05:09
18	Monitor (จอมืด/จอมัว/จอลาย)	11	1:04:14
19	คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook)	3	0:56:08
20	ตรวจเช็คสายสัญญาณ	9	0:51:28
21	Login เข้า Host ไม่ได้	2	0:49:34
22	ขอสแกนไวรัส	5	0:49:05
23	UPS เสีย	2	0:36:11
24	เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer)	11	0:35:59
25	เครื่องพิมพ์หัวเข็ม (Dot Matrix Printer)	2	0:33:39
26	ย้ายเครื่อง	2	0:31:20
27	คอมฯเรียกคิวศูนย์รับเงิน	1	0:30:17
28	Login เข้า Windows ไม่ได้	1	0:27:25
29	Activate Windows	1	0:24:44
30	ติดตั้งโปรแกรม AntiVirus	2	0:20:52
31	เครื่องสแกนลายนิ้วมือ (Finger Scan)	4	0:20:33
32	ติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงเพิ่ม (scanner, Printer, อื่นๆ)	1	0:15:39
33	Mouse เสีย	2	0:14:00

การนำผลการประเมิน ไปใช้ปรับปรุงแผนการทำงานในปีต่อไป ตามแนวทาง Plan – Do – Check – Act

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้นำผลการประเมินในข้อตกลงในการให้บริการ มีแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ ดังนี้

1. นำผลการประเมินการดำเนินการ มาวิเคราะห์หาวิธีการให้บริการ
2. นำผลการประเมินมาปรับปรุงข้อตกลงในรอบ 3 เดือน และ 6 เดือน
3. ปรับปรุง โดยอาจเพิ่มหัวข้อในการให้บริการสารสนเทศให้ครอบคลุม และพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระบบการจัดเก็บข้อมูลอุบัติการณ์ (Incident Report)

งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้พัฒนาระบบการรับแจ้งปัญหาทางสารสนเทศต่างๆ เพื่อบริหารจัดการ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวบรวมการแจ้งปัญหาของผู้ใช้งาน (user) และบริหารจัดการ รวบรวมสถิติ การจัดการกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผ่านระบบการรับแจ้งปัญหาทางสารสนเทศ (IT contact center : ITCC)

เลขที่แจ้ง	เวลาที่แจ้ง	หัวข้อปัญหา	ชื่อผู้แจ้ง	สถานที่	สถานะ
R256606-432	22/06/2566 10:45	Hardware :กำหนด TOR คุณลักษณะ ครุภัณฑ์	ศรีโสภณ ดันมื่น	ศูนย์พัฒนาเทคโนโลยีแพทยศาสตรศึกษา (MTEC) ตึก อาคารเรียนรวม ชั้น 4	นาใหม่
R256606-449	22/06/2566 14:24	Internet :ตรวจสอบปัญหาอุปกรณ์ IOT	วุฒิชัย มนูญศักดิ์ / พี่ชัยศิลป์	งาน ก.พ.ศูนย์ศัลยศาสตร์ หอผู้ป่วยกึ่งวิกฤตศัลยกรรมหัวใจ ทรวงอก และหลอดเลือด (Sub ICU CVT) ตึก เฉลิมพระรามมี ชั้น 7	นาใหม่
R256606-451	22/06/2566 14:45	Hardware :ตู้ KIOSK มีปัญหา	อังคณา ชมภู / สีระพงษ์	ศูนย์ประสานงานและบริการผู้ป่วย (Customer Service Center :CSC) ตึก เฉลิมพระรามมี ชั้น 1	นาใหม่
R256606-462	23/06/2566 09:16	Internet :@JumboPlus	อังคณา ชมภู / มนูญรัตน์	งาน ก.พ.ผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ หอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ นาย 1 (Trauma) ตึก มยุสม มารัตน์ ชั้น 4	นาใหม่
R256606-482	25/06/2566 10:53	Hardware :เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) #SK-B262	ชาติริ ลุ่มเมือง / พนาภาล	งาน ก.พ.ศูนย์ศัลยศาสตร์ หอผู้ป่วยศัลยกรรมหญิง 2 (สาย Uro, HNB, Chest, Trauma) ตึก สุจิตโร ชั้น 8	นาใหม่
	4/07/2565				ขั้นเร่งด่วน

โดยผู้ใช้งาน โทรศัพท์แจ้งปัญหาหมายเลขภายใน 35919 ซึ่งจะมี เจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาและ หากเป็นปัญหาที่สามารถดำเนินการแก้ไขผ่านระบบออนไลน์ (Online) ได้จะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จ ภายใน 10 นาที แต่หากไม่สามารถแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ จะทำการแจ้งปัญหาที่ได้รับลงในระบบแจ้งปัญหา IT

ปัญหา

เวลาเริ่ม 25 มิถุนายน 2566 เวลา 11:46:28 น.

เรื่อง

รายละเอียด

กรุณาเลือก--

กรุณาเลือก--

ปัญหาเกี่ยวกับ SMI

- บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศ
- บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- บริการระบบเครือข่ายไร้สาย
- บริการจัดหาครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง

แจ้งปัญหา ภาระงาน

IT นิยมพาณิชย์ อื่นๆ เอส.เค. SNOG

แจ้งปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ ตามหมายเลขที่ติดเครื่องดังนี้

IT - คอมพิวเตอร์หมายเลข N2560 / N2561 / C62

นิยมพาณิชย์ - คอมพิวเตอร์หมายเลข N64 / โน้ตบุ๊กหมายเลข NNB65 / เครื่องพิมพ์อิงค์เจ็ท EPSON

อื่นๆ - เครื่องพิมพ์เลเซอร์สี HP

เอส.เค. - เครื่องพิมพ์เลเซอร์ขาวดำ Brother SK-BXXX

ข้อมูลผู้แจ้ง

ชื่อ - นามสกุล วุฒิชัย มนูญศักดิ์

เจ้าหน้าที่ช่างผู้ปฏิบัติงาน จะทำการแยกประเภทปัญหาตามข้อมูลที่ได้แจ้งมา ไปตามหมวดหมู่ และ บันทึกปัญหา หากเป็นปัญหาที่เป็นข้อตกลงในการให้บริการ SLA ซึ่งมีความเร่งด่วนและกำหนดเป็นมาตรฐาน การให้บริการไว้จะ ต้องกำหนดเป็น การแจ้งปัญหา SLA แต่หากเป็นปัญหาที่ใช้เวลาในการดำเนินการต้องมีการวางแผนการทำงานหลายอย่าง จะเลือกเป็น แจ้งภาระงาน

เจ้าหน้าที่ช่าง จะดำเนินการ ตรวจสอบปัญหาจาก ระบบ และจองปัญหาที่จะเข้าไปแก้ไข

เรื่อง:บริการระบบเครือข่ายไร้สาย

เลขที่แจ้งปัญหา : R256606-462

ปัญหา : @JumboPlus
แจ้งเมื่อ : 23 มิ.ย. 2566 เวลา 09:16 น.
สถานที่ : งาน ก.พย.ผู้ป่วยอุบัติเหตุปีติกส์ หอผู้ป่วยอุบัติเหตุปีติกส์ชาย 1 (Trauma) ตึก บุษยาม นาร ดิน ชั้น 4

ผู้แจ้งปัญหา : อังคณา ชมภู
หน่วยงาน : หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
เบอร์โทร : 35701
ผู้ติดต่อ : บุญรัตน์

รายละเอียด
 ขกกด ap

จองปัญหา ดำเนินการ

ประวัติการดำเนินการ...

#	สถานะ	วันที่ - เวลา	ผู้รับผิดชอบ
---	-------	---------------	--------------

เมื่อเจ้าหน้าที่ช่างแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จจะทำการบันทึกปัญหา ลงไปในระบบเพื่อเก็บข้อมูลเป็นสถิติต่อไป

วิธีการเก็บข้อมูลอุบัติการณ์

จากระบบการรับแจ้งปัญหาทางสารสนเทศ (IT contact center : ITCC) จะบันทึกรายละเอียดของอุบัติการณ์ ผู้รับผิดชอบ เวลาที่แจ้ง เวลาที่เริ่มแก้ไข เวลาที่แก้ไขเสร็จ เวลาที่ปิดงาน พร้อมรายละเอียดวิธีการแก้ไข แสดงดังภาพ

เรื่อง:บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศ

เลขที่แจ้งปัญหา : R256607-48

ปัญหา : คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Notebook)
แจ้งเมื่อ : 3 ก.ค. 2566 เวลา 14:37 น.
สถานที่ : งาน ก.พย.ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน ห้องตรวจเบอร์ 10 (OPD 10) (โรดกระดูกและข้อ) ตึก บุษยาม นารดิน ชั้น 1

ผู้แจ้งปัญหา : อังคณา ชมภู
หน่วยงาน : หน่วยบริการคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
เบอร์โทร : 35750

รายละเอียด
 Adapter ไฟไม่เข้า

การแก้ไข
 เครื่องใช้งานได้ปกติ

ประวัติการดำเนินการ...

#	สถานะ	วันที่ - เวลา	ผู้รับผิดชอบ
3	ปิดงาน	3 ก.ค. 2566 เวลา 15:35 น.	สุรินทร์ ต้นปิ่น
2	กำลังดำเนินการ	3 ก.ค. 2566 เวลา 14:37 น.	สุรินทร์ ต้นปิ่น
1	จองงาน	3 ก.ค. 2566 เวลา 14:37 น.	สุรินทร์ ต้นปิ่น

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในการให้บริการมีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่มีผลกระทบที่ทำให้เกิดการหยุดชะงักในการให้บริการ โดยไม่ได้วางแผนไว้ ทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ตามต้องการ ซึ่งเป็นการลดคุณภาพของบริการต่อผู้ใช้งาน และมีโอกาสที่จะประสบกับความเสียหายหรือสิ่งไม่พึงประสงค์ทางโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ได้พัฒนาระบบรายงานอุบัติการณ์ Incident Report เพื่อรวบรวมบันทึกเหตุการณ์ เรียนรู้เป็นบทเรียนเพื่อการแก้ไข รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้ร่วมกัน และวิเคราะห์หาสาเหตุ แนวทางแก้ไข

ระบบรายงานความเสี่ยง



© Copyright 2021 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



ชื่อผู้ใช้งาน : [Redacted]



© Copyright 2021 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ระบบการบันทึกกิจกรรมการทำงาน Activity Report

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้พัฒนาระบบการบันทึกกิจกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยมอบหมายให้บุคลากรทุกคนภายในหน่วยงานบันทึกกิจกรรมการทำงานประจำวัน ผ่านระบบสารสนเทศ ชื่อ Activities Information Technology Staff System ซึ่งเข้าสู่ระบบโดยใช้อีเมลของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ในการ Login เมื่อเข้าสู่ระบบ ระบบการบันทึกกิจกรรมการทำงานจะแสดงชื่อของบุคลากรดังกล่าว (https://mis.med.cmu.ac.th/itstaff_activities/login_page.php)



Activities Information Technology Staff System

ล็อกอินเข้าสู่ระบบ

Login

A screenshot of a web browser displaying the 'Activities Information Technology Staff' system. The page has a header with the system name and a user profile dropdown. Below the header, there are navigation buttons for 'บันทึกภาระงาน', 'Excel', and 'รายงาน'. There are also input fields for 'วันที่เริ่ม' (28/06/2566) and 'วันที่สิ้นสุด' (28/06/2566) with a search icon. On the right, there are buttons for 'วันที่เริ่มหน้า', 'วันที่ปัจจุบัน', and 'วันที่ต่อไป'. The main content area is titled 'เวลาที่ผู้ใช้ไปทั้งหมด:' and contains a table with columns: 'วัน/เดือน/ปี', 'เวลาเริ่มต้น', 'เวลาสิ้นสุด', 'ประเภทงาน', 'ภาระงาน', 'การถือ', and 'หมายเหตุ'. The table currently shows one row with the value 'ไม่มีข้อมูล'. At the bottom, there is a 'แสดง' dropdown set to '25' and a 'ข้อมูล' button. The footer shows 'ข้อมูลส่วนตัว' and 'ดูโปรไฟล์'.

โดยเจ้าหน้าที่กิจกรรมการทำงานประจำวัน โดยการบันทึกกิจกรรมแบ่งไปตามหมวดหมู่ของกิจกรรมที่กำหนดไว้ ตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาเริ่มต้น และระยะเวลาสิ้นสุดในการปฏิบัติงาน

รายละเอียดของประเภทงาน ที่กำหนดไว้ในระบบการบันทึกกิจกรรมการทำงาน ดังนี้

ลำดับ	ประเภทงาน	ภาระงาน
1	ประชุม/ วางแผน/ บริหารจัดการ	- ประชุม - วางแผน - บริหารจัดการ
2	ปฏิบัติการ บริการ	- ด้าน Hardware - ด้าน Software - ด้านเครือข่าย - ด้านสื่อต่างๆ - ด้านข้อมูล
3	พัฒนาระบบ	- Planning - Analysis - Design - Implement - Testing & Integration - Maintenance
4	ประสานงาน/ ให้คำปรึกษา แนะนำ	- ประสานงาน

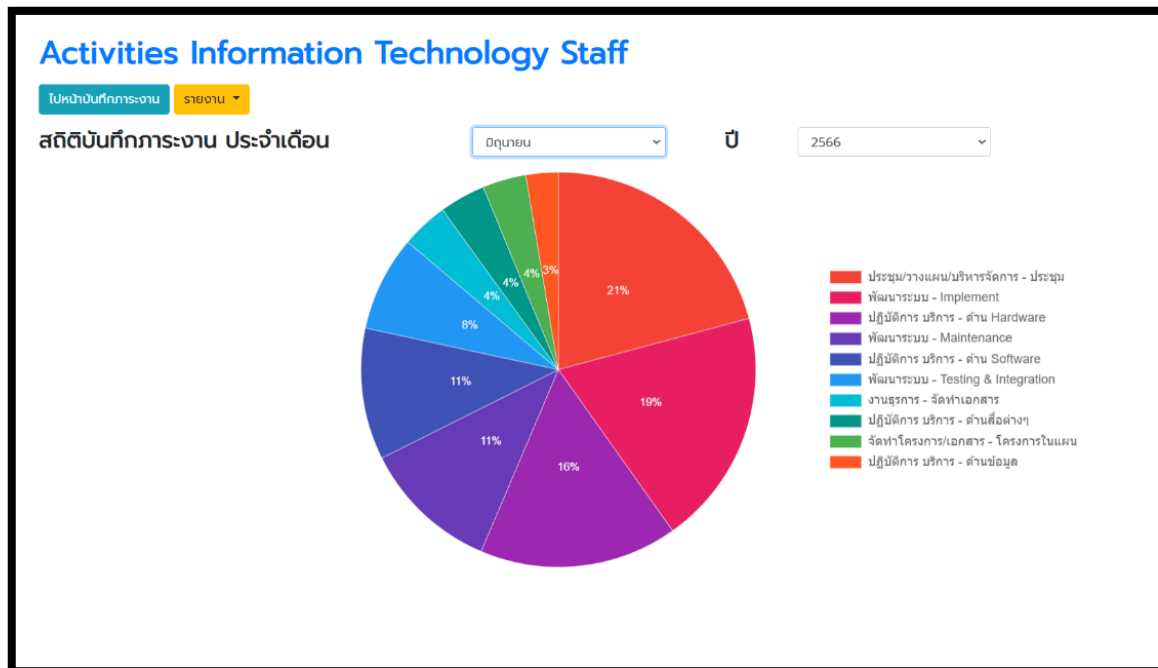
ลำดับ	ประเภทงาน	ภาระงาน
		- ให้คำปรึกษา แนะนำ
5	จัดทำโครงการ/ เอกสาร	- โครงการในแผน - โครงการนอกแผน
6	ให้ความรู้/ Learning	- จัดอบรม - จัดให้หน่วยงานอื่นมาดูงาน - เป็นวิทยากร - เข้าร่วมอบรม - ศึกษาดูงาน - ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม
7	จัดทำสื่อการเรียนรู้	- พัฒนาระบบ - ปรับปรุงระบบ
8	งานธุรการ	- จัดทำเอกสาร - สรุปรายงานการประชุม
9	Operation Center (OC)	- Data Visualization - Data Export - Data Notification - Data Warehouse
10	Risk Management	- Risk Management
11	IT Regulation	- IT Regulation
12	บริหาร/ จัดการ เซิร์ฟเวอร์	- Install - Maintenance
13	อื่นๆ	
14	ลา	

เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะบันทึกกิจกรรมการทำงานประจำวัน โดยแสดงตัวอย่างการบันทึกกิจกรรมการทำงานประจำวัน รายบุคคล

วันที่	เวลาเริ่มต้น	เวลาสิ้นสุด	ประเภทงาน	ภาระงาน	ภารกิจ	หมายเหตุ
27/06/2566	08:30	09:00	จัดทำโครงการ/เอกสาร	โครงการนิเทศ	เตรียม HAIT	
27/06/2566	09:00	12:00	ประชุมวางแผน/บริหาร	วางแผนโครงการ	จัดฝึกอบรม	
27/06/2566	12:00	13:30	ประชุมวางแผน/บริหาร	วางแผนโครงการ	การเชื่อมต่อจากอุปกรณ์ IT	
27/06/2566	13:30	15:30	จัดทำเอกสาร/เอกสาร	เอกสารนิเทศ	TOR ส่วนการนิเทศ	
27/06/2566	15:30	16:30	จัดทำโครงการ/เอกสาร	โครงการนิเทศ	HAIT	

ผลการดำเนินการบันทึกกิจกรรม

จากการบันทึกกิจกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำเดือน มิถุนายน 2566 พบว่า



กิจกรรมของเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 อันดับแรก คือ

1. การประชุมวางแผนงาน	คิดเป็น 21%	จำนวน 864 ชั่วโมง
2. การพัฒนาระบบ	คิดเป็น 19 %	จำนวน 795.5 ชั่วโมง
3.ปฏิบัติการบริการด้าน Hardware	คิดเป็น 16%	จำนวน 673.15 ชั่วโมง
4.การพัฒนาระบบ ในด้าน Maintance	คิดเป็น 11%	จำนวน 463.25 ชั่วโมง
5.ปฏิบัติการบริการด้าน Software	คิดเป็น 11%	จำนวน 445.15 ชั่วโมง

จากการบันทึกกิจกรรม พบว่า ในช่วงแรกของการบันทึกกิจกรรม มีการบันทึกจากเจ้าหน้าที่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากยังไม่คุ้นเคยกับการปฏิบัติ และ มีการใช้เครื่องมือในการบันทึกกิจกรรม ที่ดูซ้ำซ้อน เนื่องจากมีกิจกรรมที่มีระบบใช้ในการบันทึกอยู่แล้ว ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มให้ช่างที่ให้บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีระบบในการบันทึกงานที่จะต้องบันทึกอยู่แล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบมีการใช้เครื่องมือ Microsoft planner เป็นต้น ซึ่งงานเทคโนโลยีสารสนเทศพิจารณาเห็นควรนำไปสู่การจัดการเครื่องมือในการบันทึกกิจกรรมที่เหมาะสมเข้ากันได้กับลักษณะการทำงานของแต่ละหน่วยที่ปฏิบัติงานอยู่

เมื่อได้ดำเนินการบันทึกกิจกรรมไปในระยะหนึ่งก็พบว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีการประชุมงานเพื่อการวางแผน การติดตาม การทำงานต่างๆเป็นกิจกรรมที่มากที่สุดตามสถิติที่ได้มีการบันทึก ส่วนกิจกรรมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นภาระงานที่มีการดำเนินการมากเป็นอันดับที่ 2 บ่งบอกถึงคณะแพทยศาสตร์ที่ขับเคลื่อนองค์กรที่ให้ความสำคัญของ เทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนกิจกรรมอันดับที่ 3, 4 และ 5 ตามลำดับเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการ บริการบำรุงรักษา ดูแลทั้งด้าน Software และ Hardware ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินการพัฒนาของคณะแพทย์ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การนำผลการวิเคราะห์กิจกรรม ไปใช้ปรับปรุงแผนการทำงานในปีต่อไป ตามแนวทาง Plan – Do – Check – Act

จากทั้งการบันทึกกิจกรรมและการบันทึกการจับเก็บ Incident ทำให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ ข้อมูลซึ่งสามารถนำไป ทบทวนกระบวนการให้บริการด้าน SLA นั่นคือ การนำข้อมูลที่ได้วัดประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ในการ ให้บริการด้านSLA ซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง สามารถนำไปต่อยอดใน ด้านบริการด้าน IT อื่นๆ เนื่องจาก เป็นกลุ่มที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการให้บริการได้ง่าย เห็นผลชัดเจน จึงนำไปสู่การพัฒนา ระบบรายงานข้อมูลการให้บริการ



โดยระบบดังกล่าว สามารถแสดงให้เห็นถึง ผลสำเร็จของการให้บริการ SLA ด้านต่างๆ

ข้อมูลสรุปการดำเนินงาน

หมายเหตุ !!!
การคำนวณมาจากจำนวนงานที่สำเร็จ*หารด้วยจำนวนงานที่แจ้งเข้ามาทั้งหมด ในระหว่างวันที่ 1 มิ.ย. 2566 ถึง 31 พ.ค. 2567 แล้วคิดออกมาเป็นเปอร์เซ็นต์ (%)

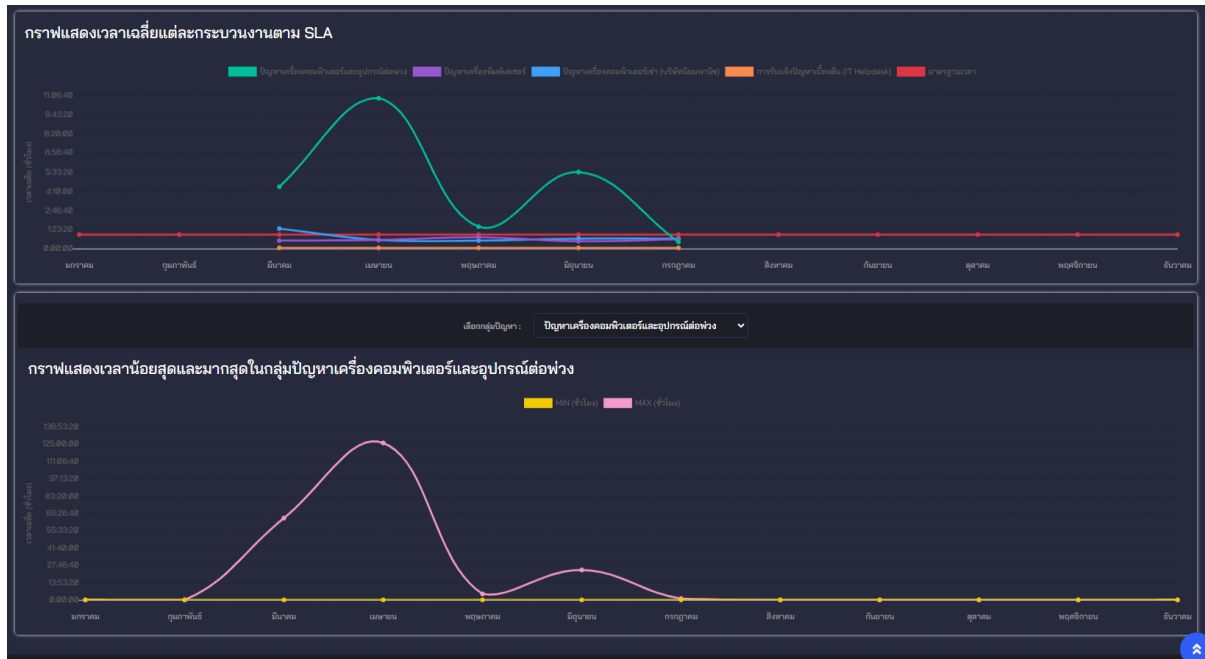
หัวข้อ	งานทั้งหมด	งานที่สำเร็จ*	คิดเป็น %
ปัญหาเกี่ยวกับ SMI (SMI)	35	35	100
บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศ (Computer Devices)	178	173	97.19
บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network)	37	35	94.59
บริการระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	17	15	88.24
ภาระงานอื่น ๆ (Others)	1	0	0
นิยามพานิช	92	92	100
CHI CHANG ชีช่างคอมพิวเตอร์	29	25	86.21
เอส เค โอเอ เซ็นเตอร์	110	110	100
hull	0	0	NaN

* หมายถึง งานที่มีสถานะ ปิดงาน/ทำสำเร็จ

ปิด

รายงานการดำเนินงาน สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์การทำงาน ตัวอย่างข้อมูล SLA ประจำเดือนมิถุนายน 2566

ข้อมูล SLA ประจำเดือนมิถุนายน 2566											
ประเภทงานตาม SLA	จำนวนงานรวมทั้งหมด	จำนวนงานเฉลี่ยต่อวัน	ข้อมูลจำนวน				ค่าตามมาตรฐาน SLA		ไม่ผ่านตามมาตรฐาน SLA		
			ระยะเวลาประกัน (ชั่วโมง)	MIN (ชั่วโมง)	MAX (ชั่วโมง)	เฉลี่ย (ชั่วโมง)	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	157	6	1	0:03:05	23:47:52	05:33:25	99	63.06	58	36.94	
ปัญหาเครื่องพิมพ์เลเซอร์	118	4	50 นาที	0:33:19	0:33:19	00:33:19	99	83.90	19	16.10	
ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์เช่า (บริษัทนิยมพาณิชย์)	63	3	1	0:12:39	1:35:18	00:42:12	43	68.25	20	31.75	
การรับแจ้งปัญหาเบื้องต้น (IT Helpdesk)	473	16	10 นาที	0:00:25	0:13:47	00:01:41	473	100	0	0	



การนำข้อมูลมาวิเคราะห์การทำงานเพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของ พนักงานช่างด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งช่วยให้งานเทคโนโลยีสารสนเทศนำไปใช้ในการวางแผน การพัฒนาการให้บริการตามแบบวงจรของการพัฒนา Plan do Check Act ได้อย่างต่อเนื่อง