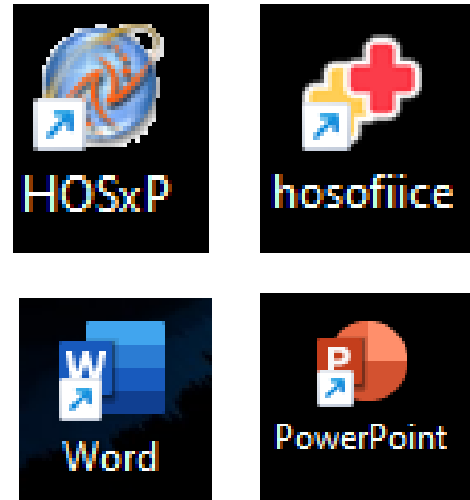


อุปกรณ์ IT

Hardware



software



network



การบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง

2424020130565 Successful	ในโปรแกรม new ecliam ไม่สามารถ ใช้งานได้	[Redacted] [Redacted] user	[Redacted]	Internet อินเทอร์เน็ตใช้ งานไม่ได้	Network	9 ม.ค. 2567 10:07:11	9 ม.ค. 2567 03:31:34	ไม่พบ ข้อมูล	10 นาที	ยืนยันด้วย ผ่าน SLA ✔
2422010080425 Successful	ต้องการย้าย โต๊ะคอมพิวเตอร์	[Redacted] [Redacted] user	[Redacted] [Redacted]	cable lan สายแลน	Network	1 ธ.ค. 2566 09:10:36	1 ธ.ค. 2566 04:29:57	ไม่พบ ข้อมูล	30 นาที	ไม่ผ่าน SLA เกินเวลา : 10 นาที
2415010330496 Successful	ลงข้อมูลเพิ่ม เรื่องTelamed	[Redacted] [Redacted] [Redacted] user	[Redacted]	Harddisk Harddisk	Hard ware	22 ธ.ค. 2566 14:04:07	5 ก.พ. 2567 06:35:24	ไม่พบ ข้อมูล	15 นาที	ยืนยันด้วย ผ่าน SLA ✔

ข้อตกลง SLA

hardware		
1.ตอบทางโทรศัพท์	5 นาที	ให้บริการภายในเวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 นอกเวลาแจ้งผ่านระบบ service desk
2.เครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ต่อพ่วงขัดข้อง	20 นาที	กรณีเปลี่ยน(มีอะไหล่) กรณียกเครื่องซ่อม รับประกันเวลา 3 ชั่วโมง
3.เครื่องพิมพ์/เครื่องสแกน	20 นาที	กรณีเปลี่ยน(มีอะไหล่) กรณียกเครื่องซ่อม รับประกันเวลา 3 ชั่วโมง
4.ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ละอุปกรณ์ต่อพวง	1 ชม	ต้องทำการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 1

ข้อตกลง SLA

software		
1. ตอบทางโทรศัพท์	5 นาที	ให้บริการภายในเวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 นอกเวลาแจ้งผ่านระบบ service desk
2. แก้ปัญหาการใช้โปรแกรมต่างๆ เช่น <u>hosxp</u> hos office	10 นาที	ตามปัญหาหน้างาน ยกเว้นติดตั้งโปรแกรม 2 ชั่วโมง
3. การข้อมูล	1 วัน	ต้องทำการ <u>แจ้งล่วงหน้า</u> อย่างน้อย 1
4. การสร้างรายงาน	2 วัน	กรอกแบบฟอร์ม ผ่าน service desk กรณีแก้ไขรายงานเดิม รับประกันเวลา 1 วัน
5. การพัฒนาโปรแกรมใหม่	6 เดือน	1-2 ฟังก์ชัน 1 เดือน 3-4 ฟังก์ชัน 3 เดือน 5 ฟังก์ชันขึ้นไป 6 เดือนขึ้นไป ต้องผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการ
6. การขอเปิดบัญชีผู้ใช้งานใหม่	20 นาที	กรอกแบบฟอร์ม ผ่าน service desk

ข้อตกลง SLA

network		
1. ท่อทางโทรศัพท์	5 นาที	ให้บริการภายในเวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 นอกเวลาแจ้งผ่านระบบ service desk
2. อินเทอร์เน็ตขัดข้อง	30 นาที	กรณีไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตไม่รวมกรณีเน็ตล่มจากผู้ให้บริการ
3. ระบบเครือข่ายขัดข้อง	20 นาที	เฉพาะกรณีที่ระบบเครือข่ายขัดข้องเนื่องจากอุปกรณ์เครือข่ายมีปัญหา
4. เดินสายระบบใหม่	2 วัน	แจ้งข้อมูลผ่าน service desk ผ่านระบบแจ้งซ่อม

ช่องทางการแจ้งปัญหา

- แจ้งผ่านช่องทางโทร กรณีเร่งด่วน

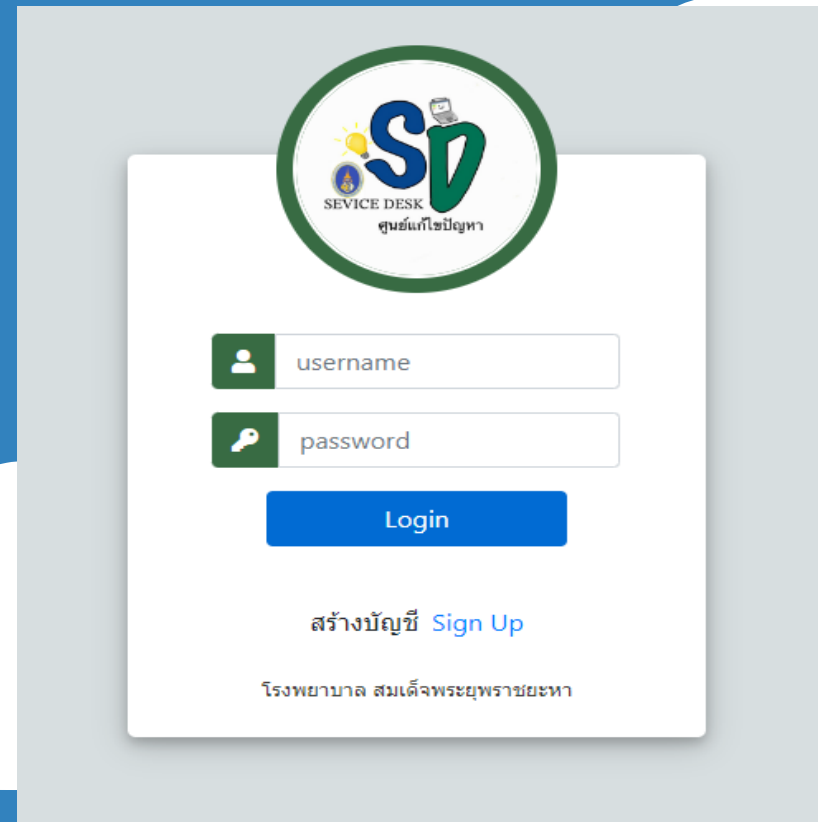
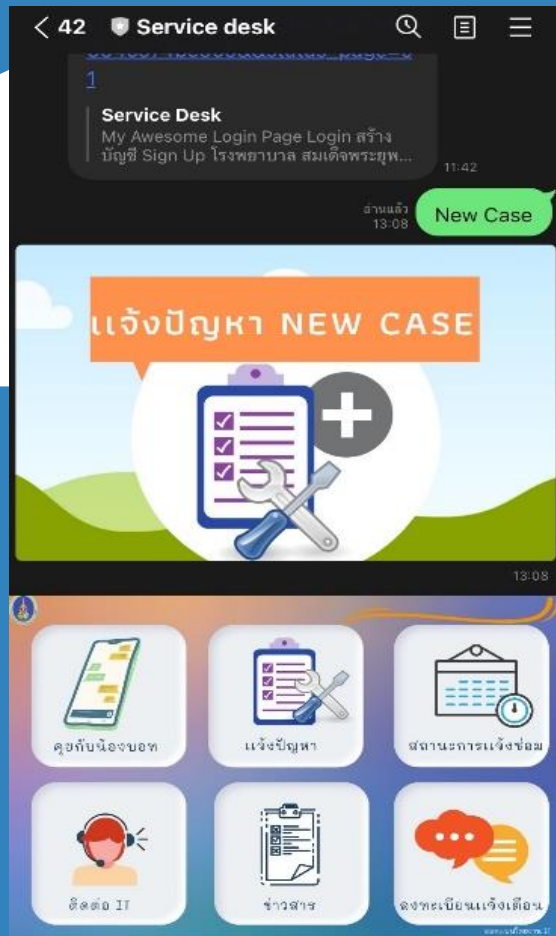
ในเวลาราชการ ติดต่อทางโทรศัพท์ภายในหมายเลข 160

นอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ ติดต่อหมายเลข 139

- 1 hosxp ล้มไม่สามารถใช้งานได้ทั้งระบบ
- 2 ระบบเครือข่ายมีปัญหาที่มีผลกระทบต่อผู้มารับบริการ
- 3 ระบบคอมพิวเตอร์ถูกโจมตีและถูกแฮ็กเกอร์

ช่องทางการแจ้งปัญหา

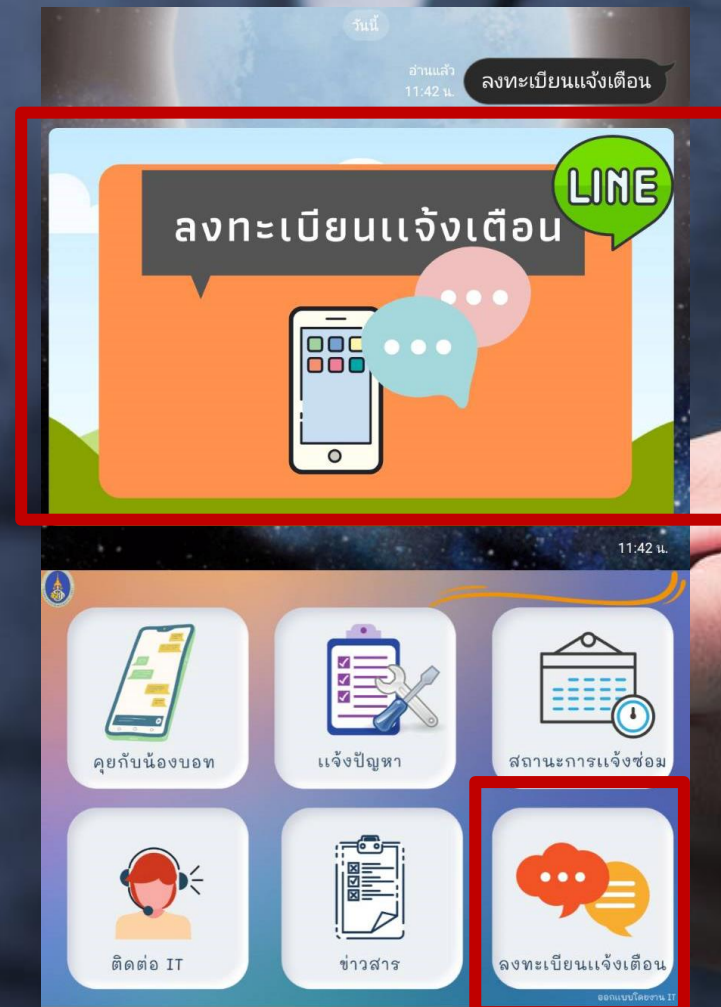
- แจ้งผ่าน line service desk



เข้า LINE SAVE YOU & ME
แล้วคลิกโปรแกรมต่างๆ แล้วกด
service desk




คลิกลงทะเบียนแจ้งเตือน และทำการกรอก
ข้อมูล ยืนยันตัวตน เลขบัตรประชาชนและ
กรอกเฉพาะชื่อ(ทำครั้งเดียว)



กรอกข้อมูลเลขบัตรประชาชน
และชื่อ ไม่ต้องใส่คำหน้าและนามสกุล
แล้วกด **login**

Service Desk
https://hosoffice.yahahospital.com/line_bot_sevicedesk/login_line/index.php

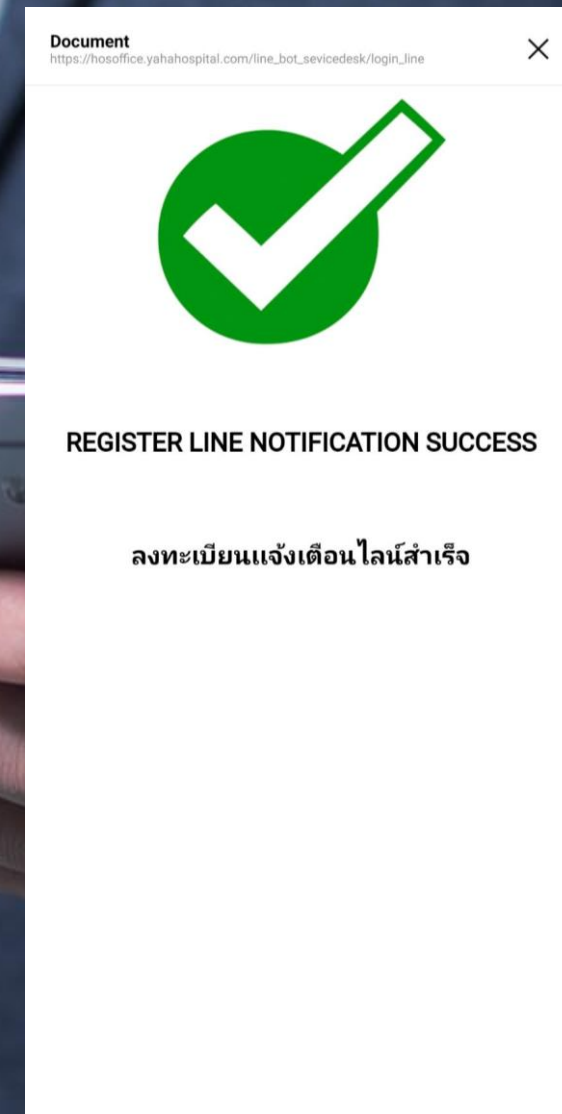


เลขบัตรประชาชน 13 หลัก

เฉพาะชื่อ -ไม่ต้องใส่คำหน้า

Login

โรงพยาบาล สมเด็จพระยุพราชยะหา



กรอกรายละเอียดปัญหา แล้วกดบันทึก

NEW CASE
HOME / NEW CASE

ประเภทปัญหา
----- เลือก -----

โปรแกรม
----- เลือก -----

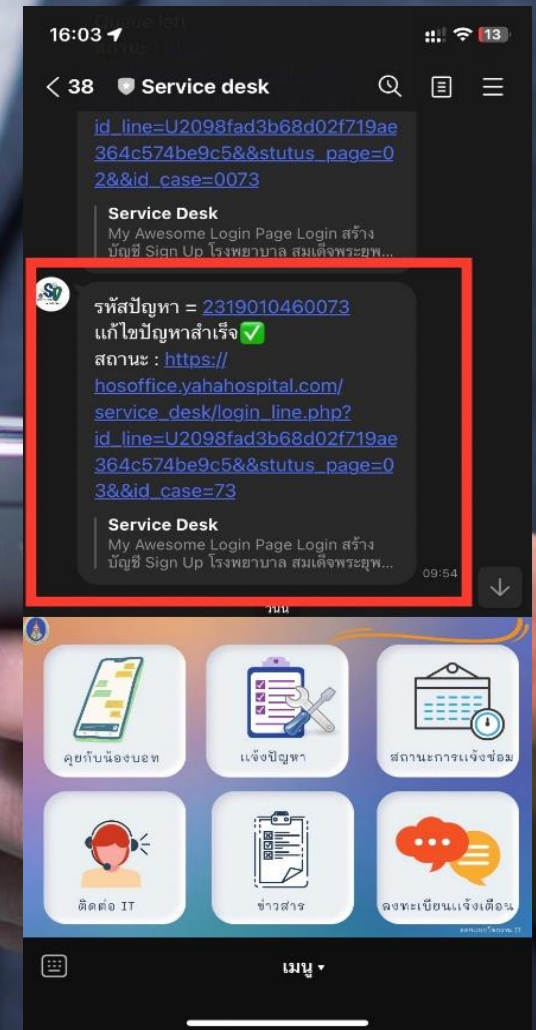
หัวข้อปัญหา* | ความยาว :
Enter Topic Problem

สาเหตุ | รายละเอียด | ความยาว :
Enter Description

รูปภาพปัญหา
เลือก ไฟล์ Browse

บันทึก

copyright © 2021 โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชยะหา.
All rights reserved.



ปัญหาที่เจ้งมากที่สุด

Hardware

- ไม่สามารถปริ้นเอกสารได้
- เครื่องปริ้น เสีย
- ปริ้นเตอร์ใช้งานไม่ได้
- ลงไดรเวอร์เครื่องปริ้น
- เปลี่ยนหมึก



ปัญหาที่เจ้งมากที่สุด

software

- Hosxp login ไม่ได้เนื่องจากลิมรห้สผ่าน

เทคนิคการแก้ไข

- แนะนำการเก็บรห้สผ่าน line keep



ปัญหาที่เจ้งมากที่สุด

software

- Hosxp login ไม่ได้เนื่องจากลืมนรหัสผ่าน

เทคนิคการแก้ไข

- แนะนำการเก็บรหัสผ่าน line keep



Network

Network

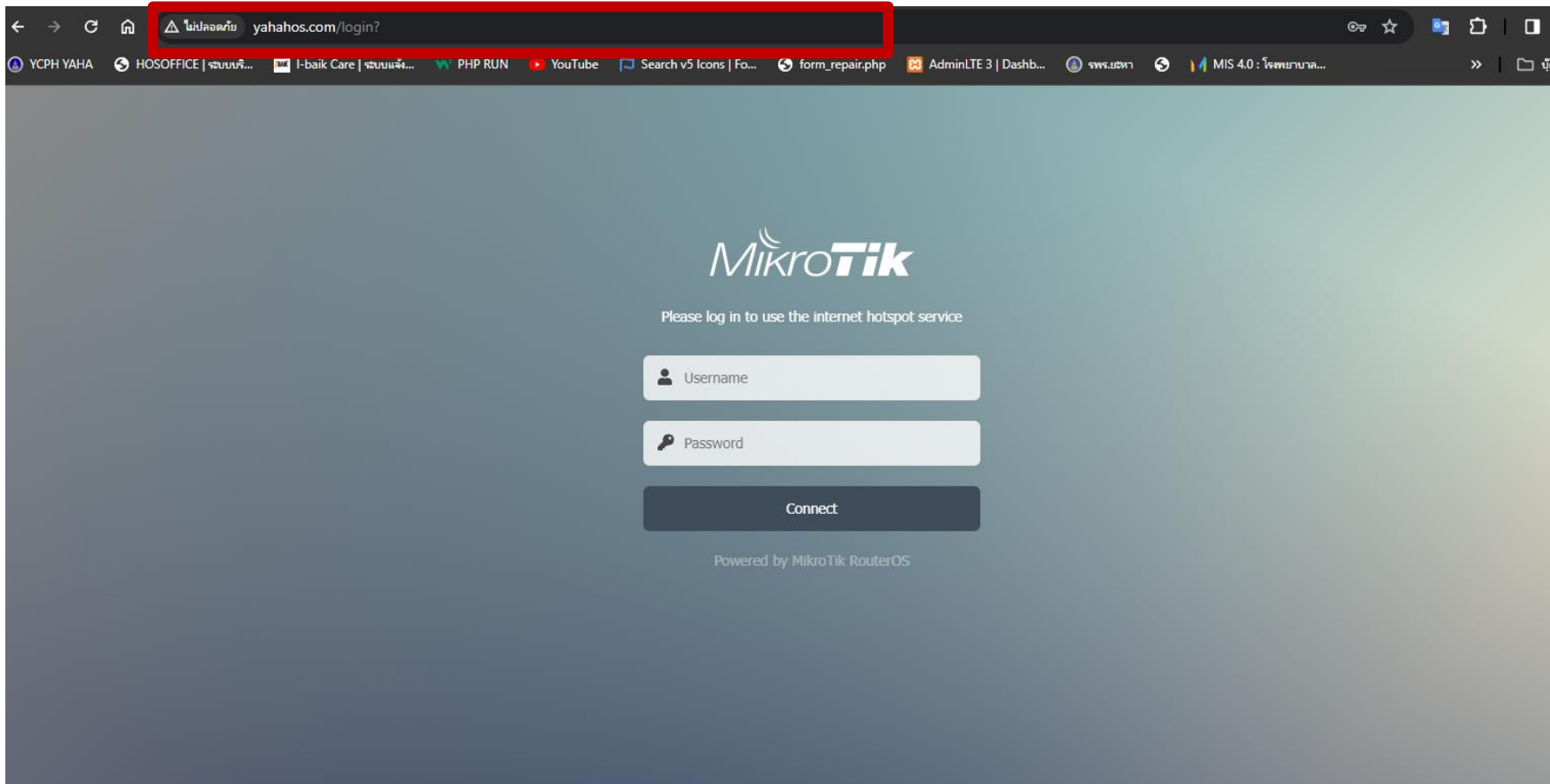
- อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ login ก่อนเข้าระบบ

วิธีแก้ไข

- อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ login ก่อนเข้าระบบ

Network

กรอก URL yahahos.com/login หรือ 192.168.1.1



อันดับแจ้งแต่ละหน่วยงาน

เภสัชกรรมชุมชน	110
ผู้ป่วยนอก	67
ห้องบัตร	57
ประกันสุขภาพ	53
ส่งเสริมสุขภาพ	37
อุบัติเหตุและฉุกเฉิน	30
ผู้ป่วยในชาย	25
กลุ่มงานการพยาบาล	22
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	21
ผู้ป่วยในหญิง	20
ห้องคลอด	20
ทันตกรรม	18
กายภาพบำบัด	16

การเงิน	14
ชั้นสูตร	12
คลินิกพิเศษ	12
ธุรการ	11
พ.บริการผู้ป่วยนอก	5
สุขภาพจิต	5
EMS	5
บริหาร	4
แพทย์แผนไทย	4
พัสดุ	4
ARI	3
แพทย์	3
โรงครัว	3
จ่ายกลาง	3
ศูนย์คุณภาพ	3

พ.บริการผู้ป่วยใน	
ชาย	3
พ.บริการห้องคลอด	2
งานบุคลากร	1
เอกซเรย์	1
พ.บริการตึกบริหาร	1
พ.บริการผู้ป่วยใน	
หญิง	1
บริการ	1
พ.บริการคลินิกพิเศษ	1
ซ่อมบำรุง	1
นักวิชาการพัสดุ	1