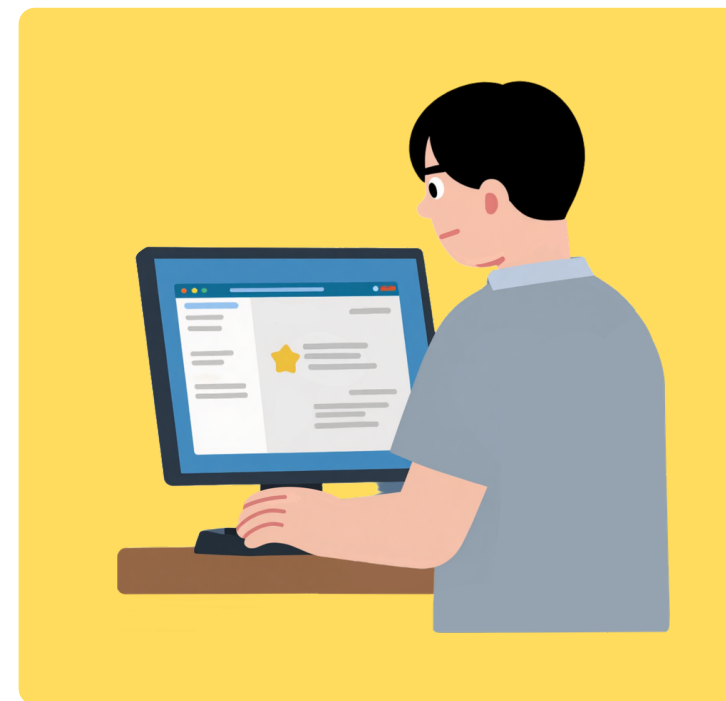
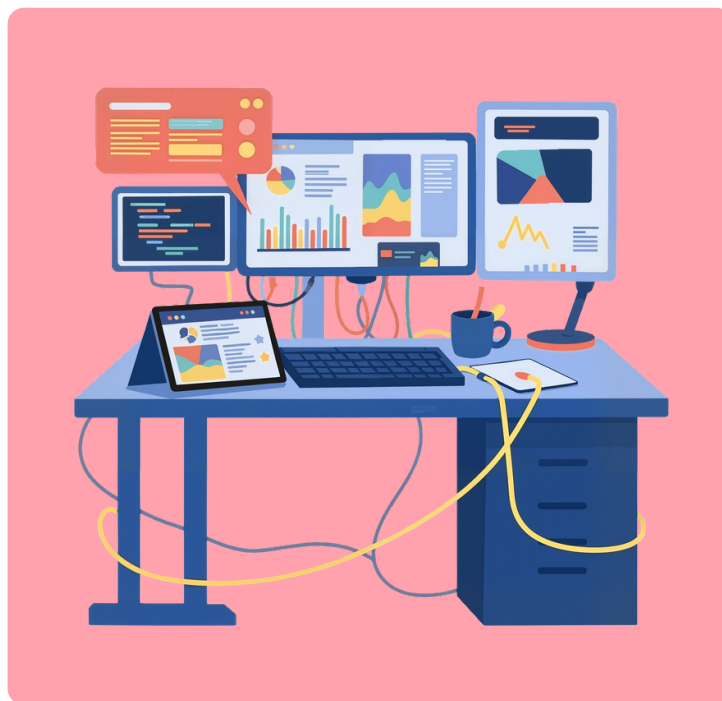
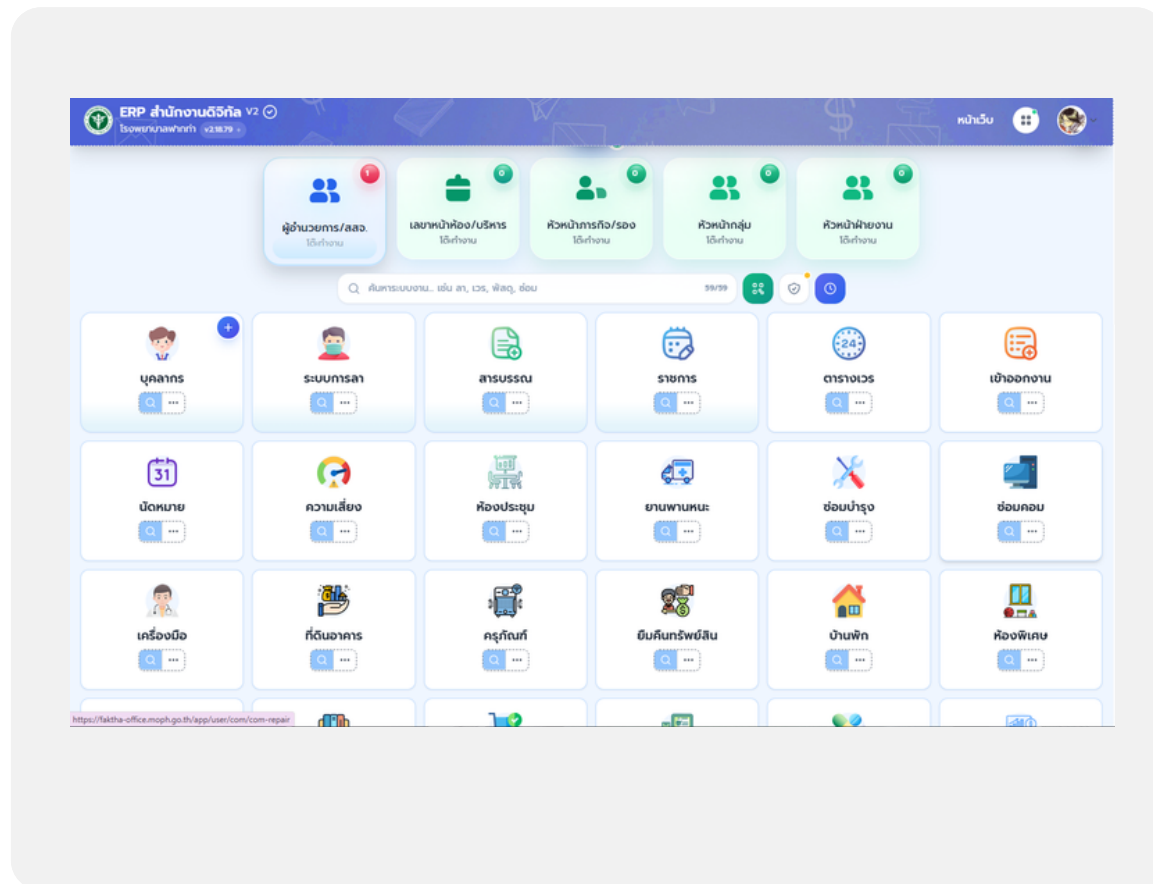


คู่มือการใช้งานระบบการแจ้งแก้ไขปัญหา หรือขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ



ระบบ HOS OFFICE โรงพยาบาลฟากท่า

CONTENT



1

ภาพรวม

- บทนำ
- เปรียบเทียบความแตกต่างระบบ HOS OFFICE
- วัตถุประสงค์
- กระบวนการแจ้งขอรับบริการ (WORK FLOW)

2

การเข้าสู่ระบบ HOS OFFICE (ON WEB บนเว็บ)

- ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE
- รายการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ
- ระบบ DASHBORAD

3

ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE บนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือ PC

4

ประกาศ SLA (Service Level Agreement) ปีงบประมาณ 2569
ประกาศใช้ ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2569 (ฉบับปรับปรุง)

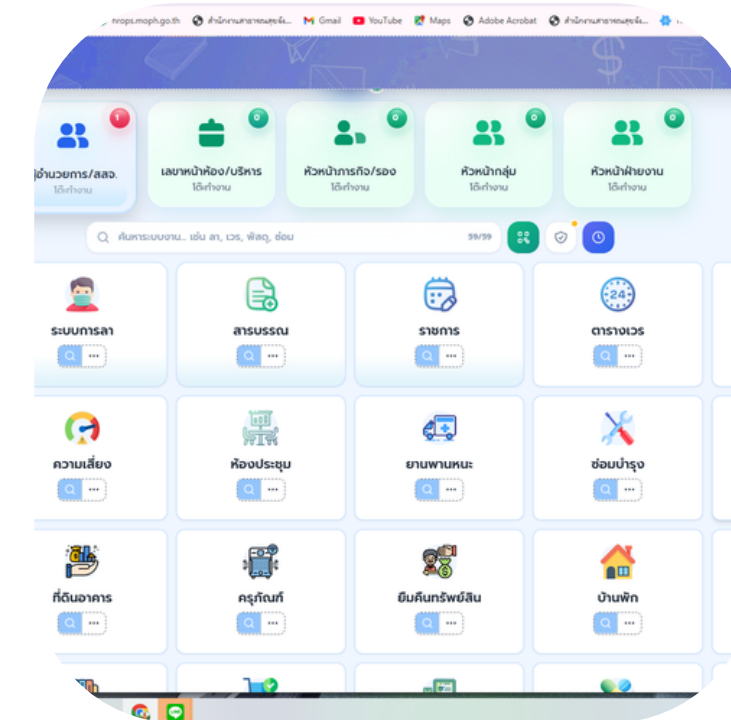
การแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ

บทนำ

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อแนะนำขั้นตอนและแนวทางการแจ้งแก้ไขปัญหาหรือขอรับบริการระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศและระบบโปรแกรมต่างๆของโรงพยาบาล เพื่อให้การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลฟากท่า มีภารกิจหลักในการสนับสนุน จัดหาและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาล ให้มีความพร้อมใช้งาน มีความเสถียร และมีความปลอดภัยสูงสุด เพื่อให้การดำเนินงานด้านการดูแลรักษาพยาบาล และการบริการผู้ป่วยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สะดวก และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์สำคัญของคู่มือฉบับนี้ คือการกำหนดจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (Prioritization) และการกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนกระบวนการดูแลรักษาผู้ป่วยทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดแก่ผู้ป่วยจากระบบสารสนเทศดังกล่าว พร้อมทั้งสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอย่างยั่งยืนต่อไป



SLA

(Service Level Agreement)

เปรียบเทียบความแตกต่าง

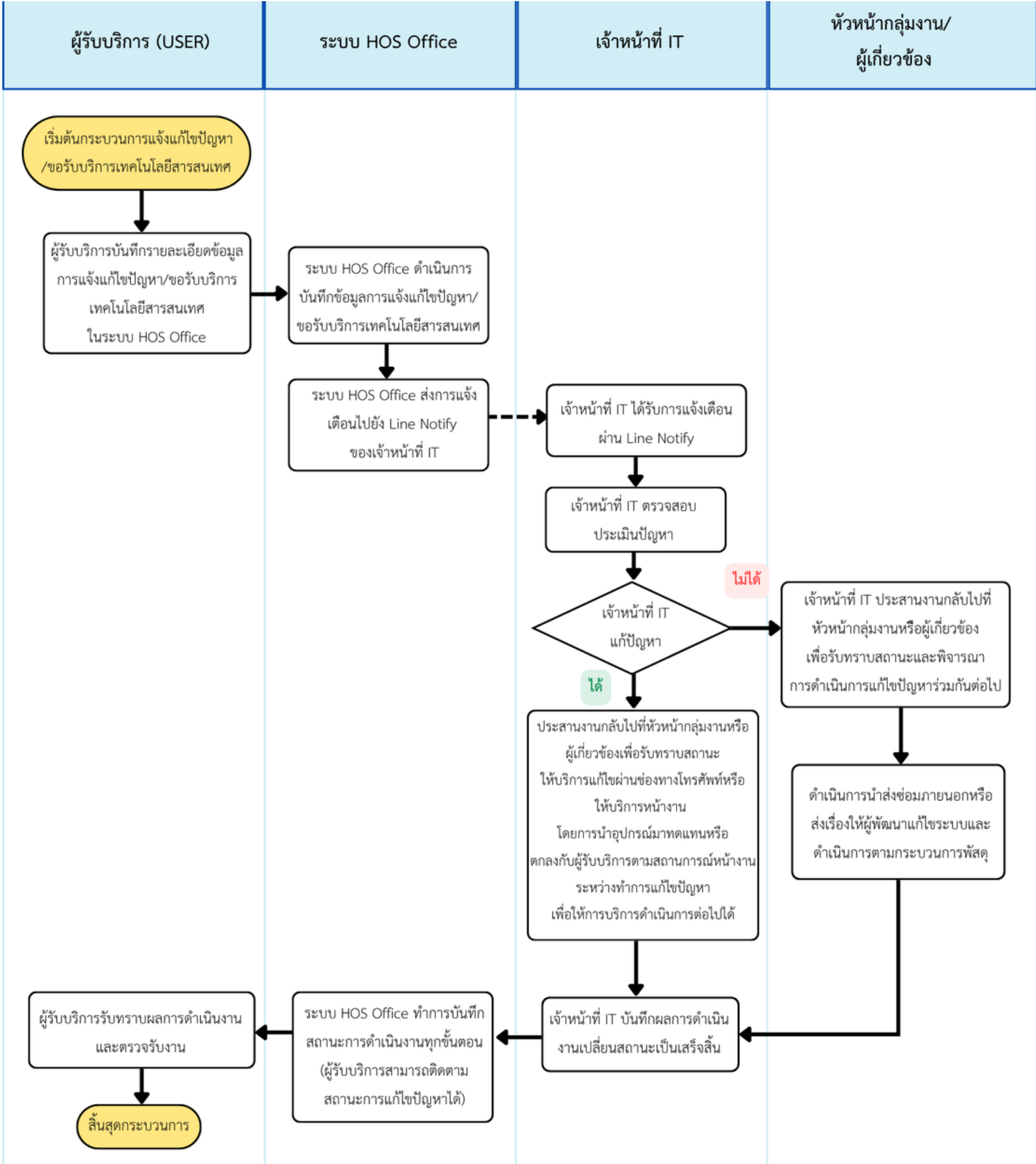
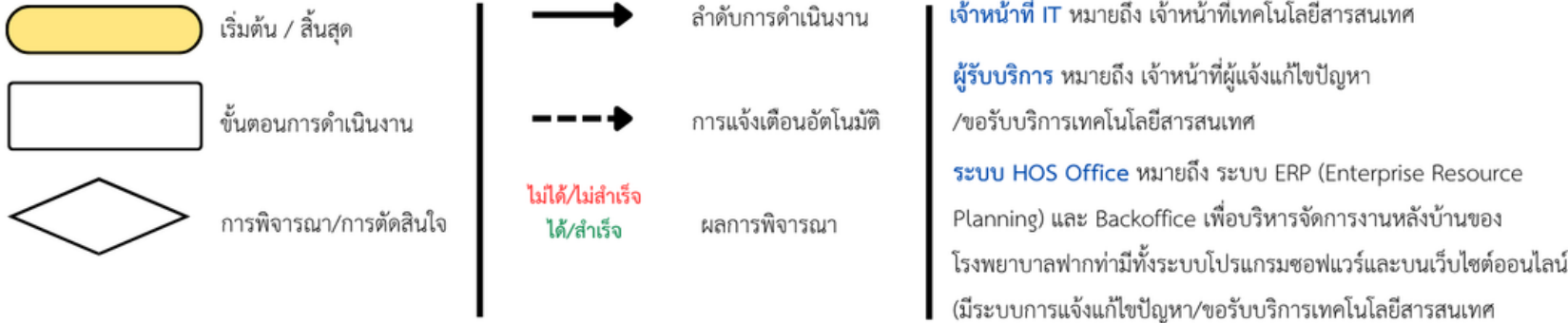
	ระบบ HOS OFFICE บนเว็บ	ระบบ HOS OFFICE บนโปรแกรมคอมพิวเตอร์/PC
อุปกรณ์ที่ใช้งานได้	คอมพิวเตอร์ / โน้ตบุค / ไอแพด / มือถือ	ใช้ได้เฉพาะคอมพิวเตอร์ที่ลงโปรแกรม HOS OFFICE เท่านั้น
สถานที่ใช้ระบบ	ใช้ได้ทุกที่/ทุกเวลาที่มีอินเทอร์เน็ต	ต้องใช้อินเทอร์เน็ตโรงพยาบาลและคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเท่านั้นในการเข้าสู่ระบบ
ช่องทางการเข้าใช้ระบบ	รหัสส่วนตัว / แอปพลิเคชัน THAI ID / PROVIDER ID / สแกน QR CODE ผ่านอุปกรณ์ที่เข้าใช้งานระบบอยู่	เข้าใช้ได้เฉพาะรหัสส่วนตัว / PROVIDER ID

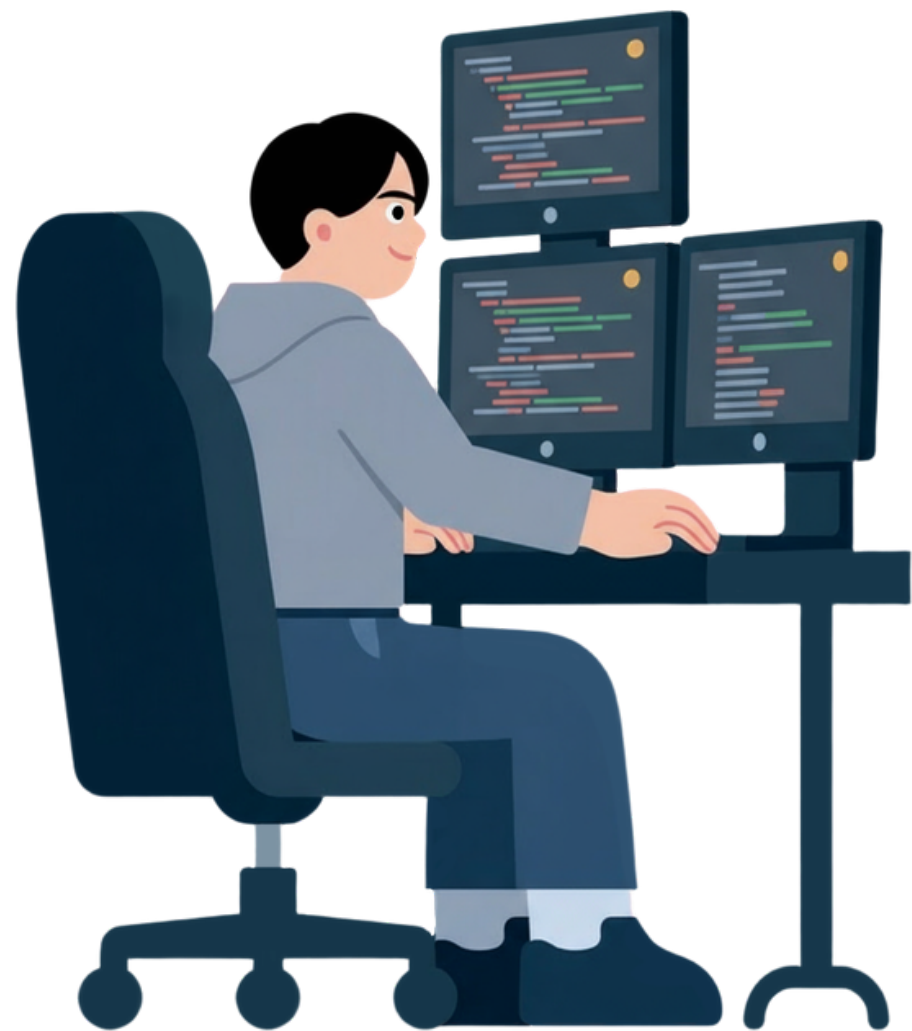
หมายเหตุ : ใช้งานระบบใดระบบหนึ่ง เพราะทั้ง 2 ระบบ เชื่อมข้อมูลร่วมกัน

กระบวนการแจ้ง (WORK FLOW)

กระบวนการแจ้งขอแก้ไขปัญหาหรือขอรับบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ (WORK FLOW) ใช้ช่องทางเดียว
คือแจ้งผ่านระบบ HOS OFFICE ทั้งทางเว็บไซต์ หรือทาง
โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ช่องทางใดช่องทางหนึ่ง

ไม่บันทึกข้อมูลการแจ้งขอแก้ไขปัญหาหรือขอรับบริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ไอทีจะไม่ดำเนินการแก้ปัญหา





ระบบ **HOS OFFICE** (ON WEB)

บนเว็บออนไลน์โรงพยาบาล

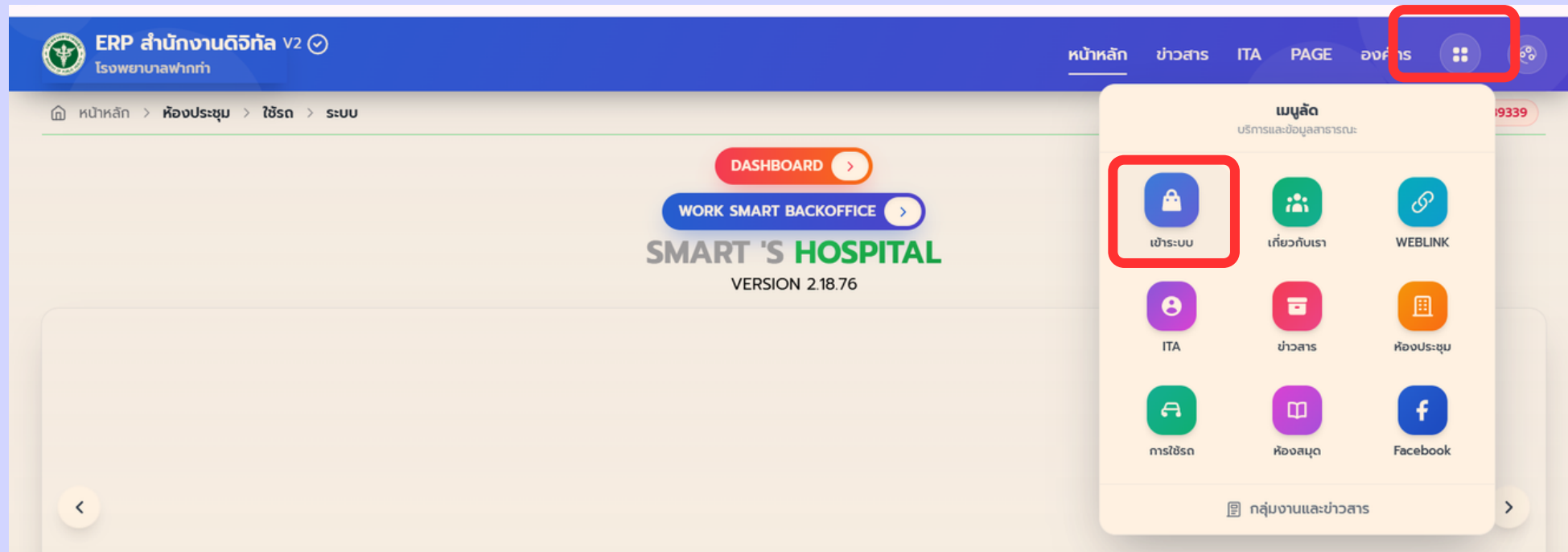
ขั้นตอนการเข้าระบบ HOS OFFICE

เข้าสู่ระบบ HOS Office

- 1.เข้าเว็บโรงพยาบาลฟักท่า
- 2.เลือก “ สำหรับเจ้าหน้าที่ ”
- 3.เลือก “ ระบบภายในโรงพยาบาล ”
- 4.เลือก “ HOS Office ”



ขั้นตอนการเข้าระบบ HOS OFFICE



ระบบบริหารสำนักงาน
โรงพยาบาลพக்கา

ERP สำนักงานดิจิทัล V2
2.18.76

ชื่อผู้ใช้
Enter username

รหัสผ่าน ลืมรหัส
Enter password

เข้าสู่ระบบ >

OR

ระบบนี้ใช้การยืนยันตัวตน 2 ชั้น (MFA) — เข้าด้วยรหัสผ่าน
ครั้งแรกจะให้ตั้งค่าในแอป Authenticator

เข้าด้วย ProviderID สำหรับบุคลากรสาธารณสุข... | เข้าด้วย ThaiID บัตรประชาชนดิจิทัล

เข้าด้วย QR Code สแกนจากมือถือที่ล็อกอินอยู่แล้ว

5.เลือก สีเหลี่ยมมุมขวา

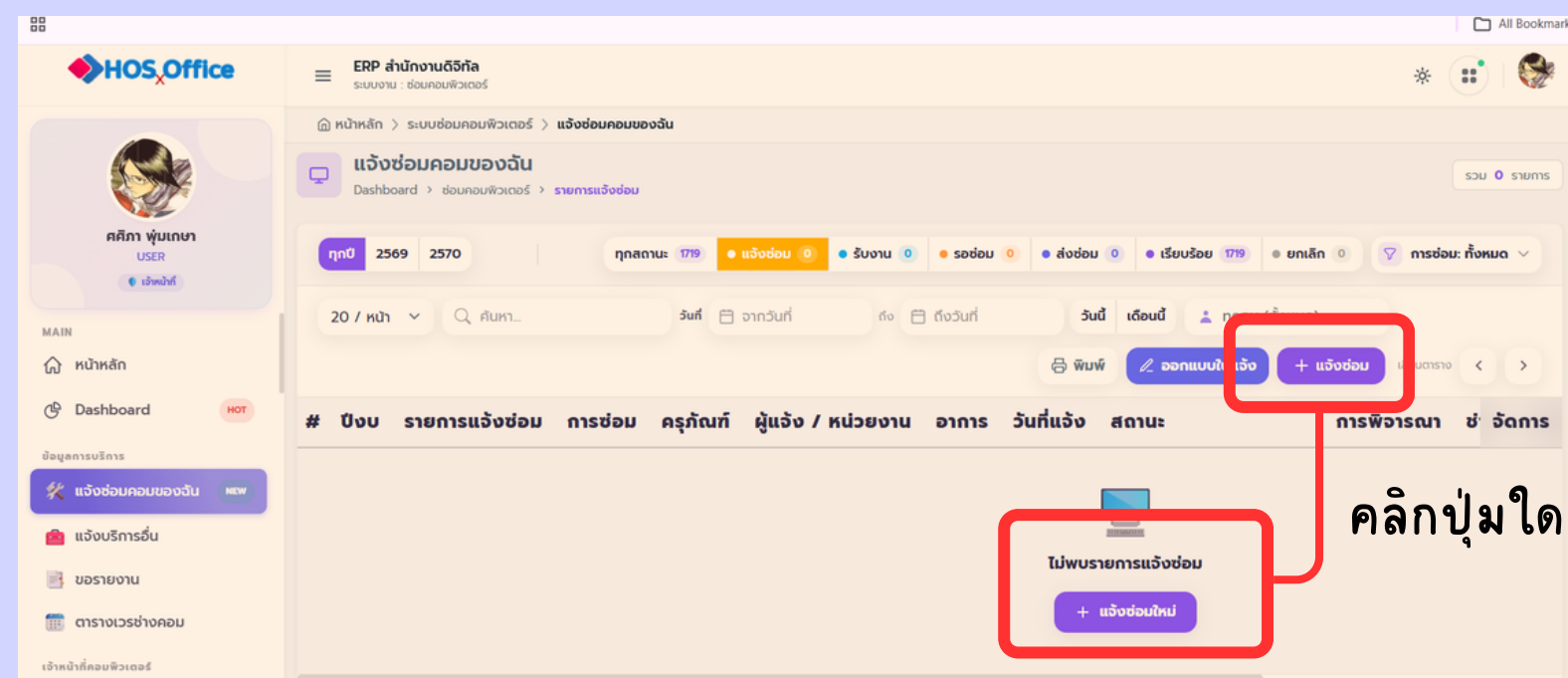
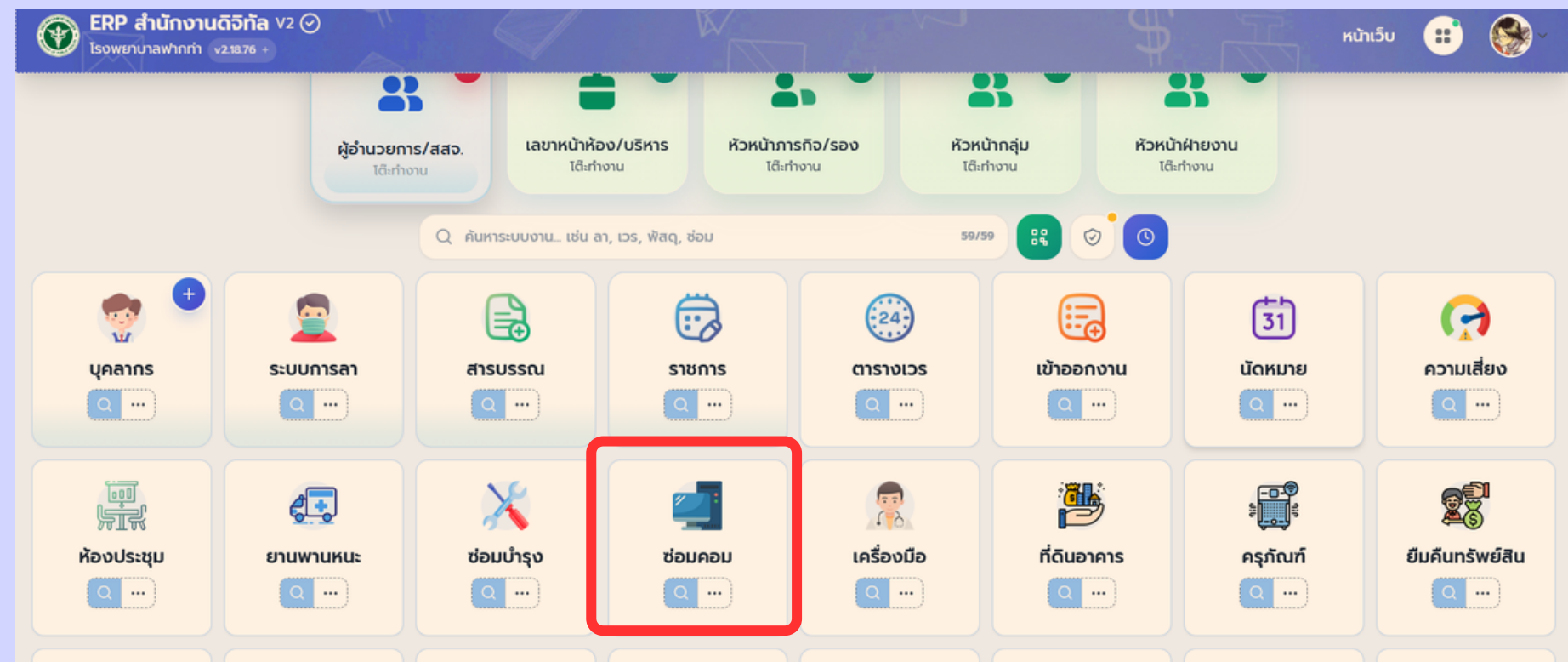
6.เลือก “ระบบ”

7.เลือกวิธีการเข้าสู่ระบบ Hos Office

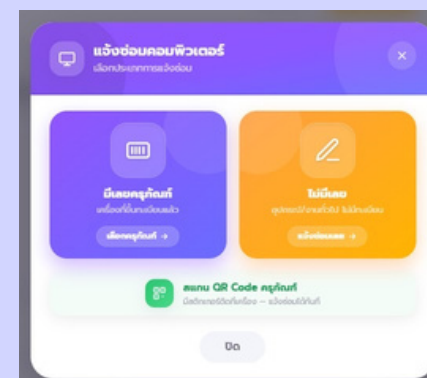
ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE

วิธีการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศใน ระบบHOS Office

1. เลือก “ซ่อมคอม”
2. เลือก “แจ้งซ่อม”
(เลือกคลิกปุ่มใดปุ่มหนึ่งก็ได้)
3. เลือก “เลขครุภัณฑ์”



คลิกปุ่มใดก็ได้



ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE

เลือกครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

ค้นหาเลขครุภัณฑ์ / ชื่อ / สถานที่... = ทุกหน่วยงาน = [การ์ด] [ตาราง]

ภาพ 2 ปี 6 เดือน	ภาพ 1 ปี 0 เดือน	ภาพ 1 ปี 0 เดือน
7440-002-0001/50 เครื่องคอมพิวเตอร์ All in One Lenovo งานส่งเสริมการขาย สำนักงานเขต [แจ้งซ่อม]	7440-013-0002/3 อุปกรณ์สำหรับการจัดเก็บ Log File ระบบเครือข่าย แบบที่ 1 SRAN METALOG MLO5 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารบริหาร [แจ้งซ่อม]	7440-013-0002/2 อุปกรณ์สำหรับจัดเก็บข้อมูล Network Attached Storage(NAS) Synology DS423 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารบริหาร [แจ้งซ่อม]
ภาพ 2 ปี 6 เดือน	ภาพ 2 ปี 6 เดือน	ภาพ 2 ปี 6 เดือน

12 / หน้า แสดง 1-12 จาก 415 เครื่อง

แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์
เพิ่ม รายการใหม่

เครื่องที่แจ้งซ่อม
7440-002-0001/63
เครื่องคอมพิวเตอร์ All in One
ชื่อเข้า 2 ก.พ 2566 - ใช้งาน 3 ปี 6 เดือน 8 วัน

ผู้แจ้ง
นางสาวศศิภา พุ่มเกษา
นักวิชาการสารานุกรม

ปีงบประมาณ: 2569 ✓ เลือกแล้ว

ความเร่งด่วน: ปกติ ✓ เลือกแล้ว

ตั้งอยู่ที่หน่วยงาน: ค้นหาหน่วยงาน/สถานที่...

ช่างที่จัดการ: ค้นหาช่าง...

อาการที่พบ: อธิบายอาการที่พบโดยละเอียด...

ข้อสงสัย: + เปิดเครื่องไม่ได้ + เข้าเว็บไดเวสไม่ได้ + ดึงเอกสารไม่ได้ใช้งานไม่ได้ + ปริ้นเตอร์ใช้งานไม่ได้
+ เครื่องช้า / ค้างบ่อย + จอไม่แสดงภาพ

หัวหน้าเห็นชอบ

[ปิด] [บันทึกการแจ้งซ่อม]

4. พิมพ์เลขครุภัณฑ์ เช่น

“ 7440-002-0001/50 ”

5. ใส่ข้อมูลการแจ้งซ่อม

5.1 เลือก ปีงบประมาณ

5.2 เลือก ปีงบประมาณเร่งด่วน

5.3 เลือก ที่อยู่หน่วยงาน

5.4 เลือก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.5 เลือก พิมพ์รายละเอียดปัญหาที่พบ

ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE

แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์
เพิ่ม รายการใหม่

2569 ✓ เลือกแล้ว

ปกติ ✓ เลือกแล้ว

ตั้งอยู่ที่หน่วยงาน *

ค้นหาหน่วยงาน/สถานที่...

ช่างที่ต้องการ *

พิมพ์ค้นหาช่าง...

อาการที่พบ *

อธิบายอาการที่พบโดยละเอียด...

ข้อบกพร่อง: + เปิดเครื่องไม่ได้ + เข้าวินโดวส์ไม่ได้ + ฮาร์ดไดรฟ์ทำงานไม่ได้ + ปริ้นเตอร์ใช้งานไม่ได้ + เครื่องช้า / ค้างบ่อย + จอไม่แสดงภาพ

หัวหน้าเห็นชอบ *

พิมพ์ค้นหาหัวหน้า...

ภาพประกอบการแจ้งซ่อม (ไม่บังคับ - ถ่ายรูป เลือกรูป และแต่งรูปได้)

ถ่ายรูป / แต่งรูป
เปิดกล้อง - กรอป หมุน ปรับแสง คมชัด

เลือกรูปจากเครื่อง
JPG / PNG - แต่งต่อได้ทีหลัง

ระบบจะส่งแจ้งเตือนถึงผู้แจ้ง - หัวหน้างาน - ศูนย์คอม ผ่าน MOPH Notify / Telegram

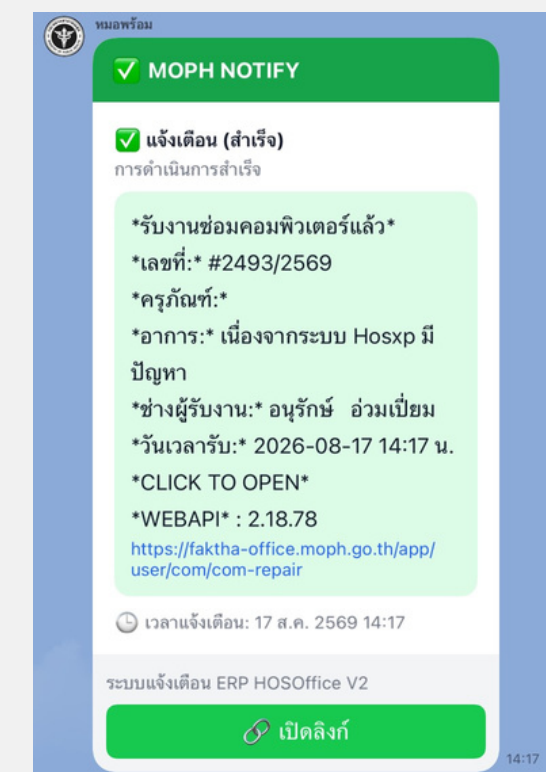
ปิด

✓ บันทึกการแจ้งซ่อม

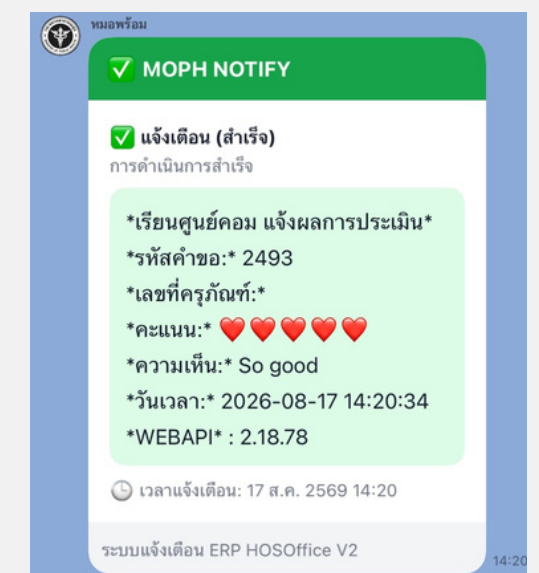
- 6.เลือก หัวหน้าฝ่ายรับรองการแจ้ง
- 7.สามารถแนบรูปได้ (หากมี)
- 8.เลือก บันทึกการแจ้งซ่อม

(แจ้งเตือนสำหรับเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ)

รูปที่ 1 แจ้งเตือนเมื่อมีผู้ขอรับบริการ



รูปที่ 2 แจ้งเตือนหลังให้บริการ



รายการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ

ERP สำนักงานดิจิทัล
ระบบงาน : ช่องคอมพิวเตอร์

หน้าหลัก > ระบบคอมพิวเตอร์ > แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์

แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์
Dashboard > ช่องคอมพิวเตอร์ > รายการแจ้งซ่อม

รวม 33 รายการ

ทุกปี 2569 2570

ทุกสถานะ 33 ● แจ้งซ่อม 1 ● รับงาน 0 ● รอซ่อม 0 ● ส่งซ่อม 0 ● เรียบร้อย 32 ● ยกเลิก 0

การซ่อม: ทั้งหมด

20 / หน้า ค้นหา... วันที่ จากวันที่ ถึง ถึงวันที่ วันที่ เดือนนี้ ทุกคน (ทั้งหมด) พิมพ์ ออกแบบแจ้ง + แจ้งซ่อม เลื่อนตาราง < >

#	บิล	รายการแจ้งซ่อม	การซ่อม	ครุภัณฑ์	ผู้แจ้ง / หน่วยงาน	อาการ	วันที่แจ้ง	สถานะ	การพิจารณา	จัดการ
1	2569 #191	เครื่องคอมพิวเตอร์ All in One	รอพิจารณา	7440-002-0001/63 คอมพิวเตอร์ PC	ศศิภา ขุ่มเกษา	เครื่องช้า / ค้างบ่อย	10 ส.ค 2569 09:37:50 น.	1 - 2 - 3 - 4	รอพิจารณา	จัดการ
2	2568 #198	เครื่องคอมพิวเตอร์	ซ่อมเอง	7440-001-0001/102 คอมพิวเตอร์ PC	อรรถกร หิเนต	เปิดเครื่องไม่ได้	23 ก.ค 2569 11:20:15 น.	แจ้ง รับงาน ซ่อม แก้ไข	ซ่อมเอง (ภายใน)	จัดการ
3	2569 #199	เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด 800VA	ซ่อมเอง	7440-013-0004/83 คอมพิวเตอร์ PC	อนุรักษ์ อ่วมรัมย์	เครื่องไม่สำรองไฟ	20 ก.ค 2569 12:53:52 น.	แจ้ง รับงาน ซ่อม แก้ไข	ซ่อมเอง (ภายใน)	จัดการ

ERP สำนักงานดิจิทัล
ระบบงาน : ช่องคอมพิวเตอร์

หน้าหลัก > ระบบคอมพิวเตอร์ > แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์

แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์
Dashboard > ช่องคอมพิวเตอร์ > รายการแจ้งซ่อม

รวม 1 รายการ

ทุกปี 2569 2570

ทุกสถานะ 33 ● แจ้งซ่อม 1 ● รับงาน 0 ● รอซ่อม 0 ● ส่งซ่อม 0 ● เรียบร้อย 32 ● ยกเลิก 0

การซ่อม: ทั้งหมด

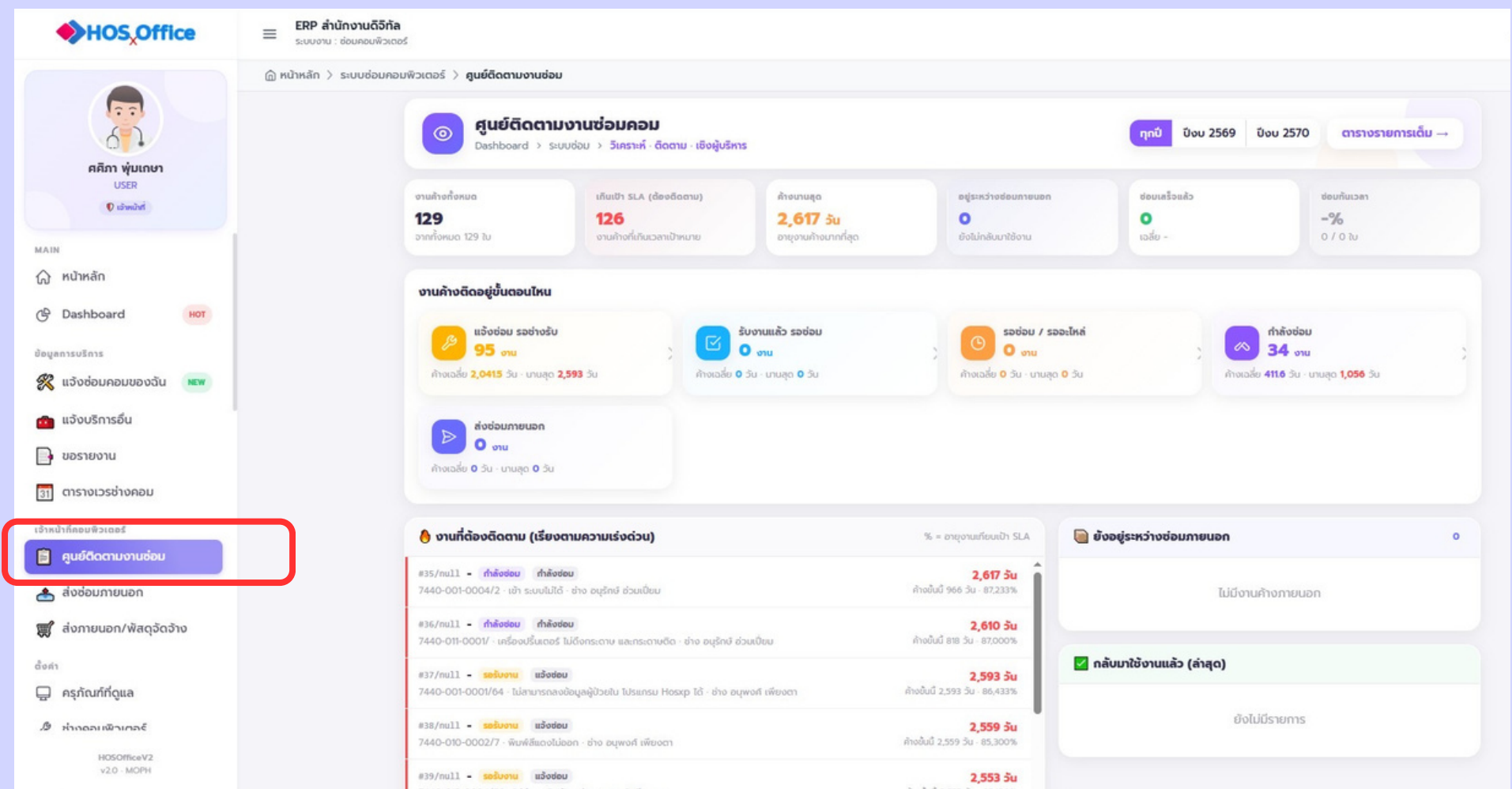
20 / หน้า ค้นหา... วันที่ จากวันที่ ถึง ถึงวันที่ วันที่ เดือนนี้ ทุกคน (ทั้งหมด) พิมพ์ ออกแบบแจ้ง + แจ้งซ่อม เลื่อนตาราง < >

งาน	อาการ	วันที่แจ้ง	สถานะ	การพิจารณา	ช่าง	คะแนน	มูลค่าซ่อม	การประกันเวลา	จัดการ
งาน	เครื่องช้า / ค้างบ่อย	10 ส.ค 2569 09:37:50 น.	1 - 2 - 3 - 4	รอพิจารณา	ผู้แจ้ง: ศศิภา ขุ่มเกษา ช่าง: นายอนุพงศ์ เพ็ญตา	★★★★	รวม 0.00 - ค่าใช้ค่า 17,000.00	* P1 ถูกเริ่ม - ตอบ 15 น. / ซ่อม 4 ชม. รับงาน - แก้ไข 4 น. - ปิดเครื่อง - แก้ไข 3 ชม. 49	จัดการ

หน้า 1/1 จำนวน 1 รายการ

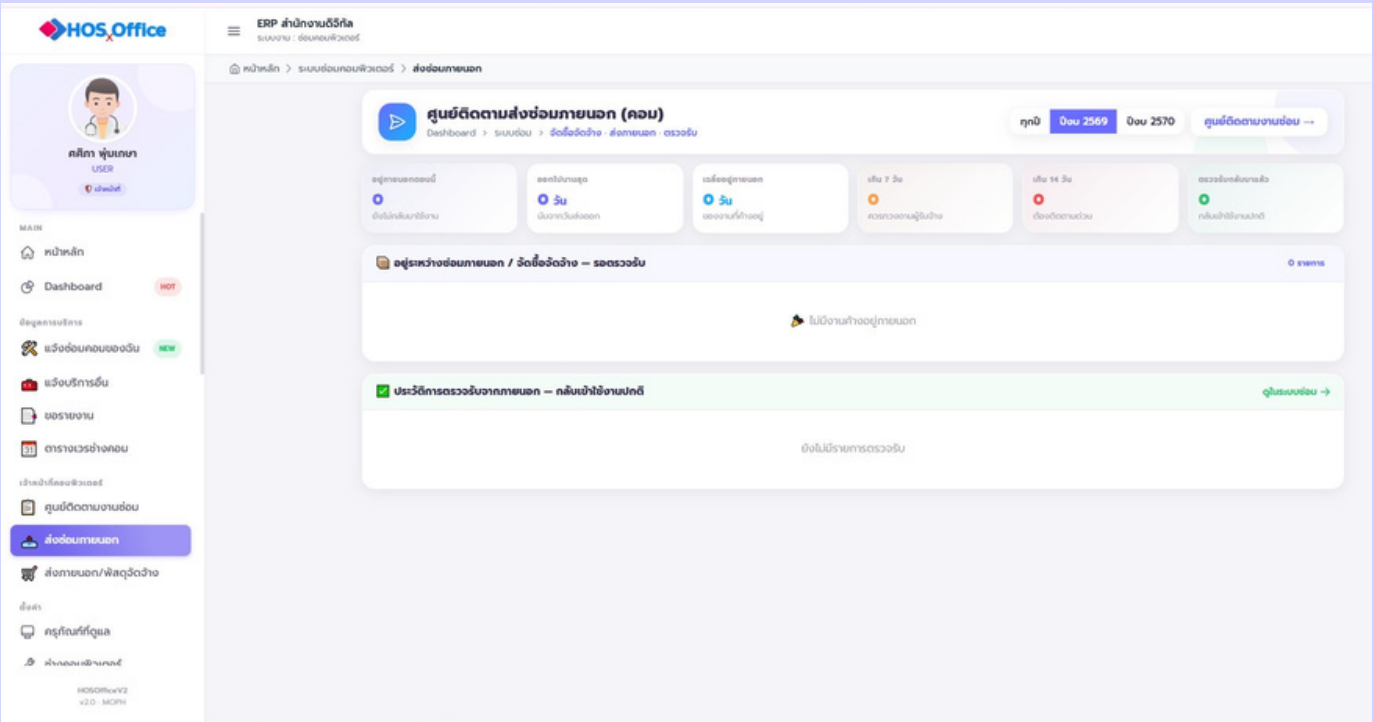
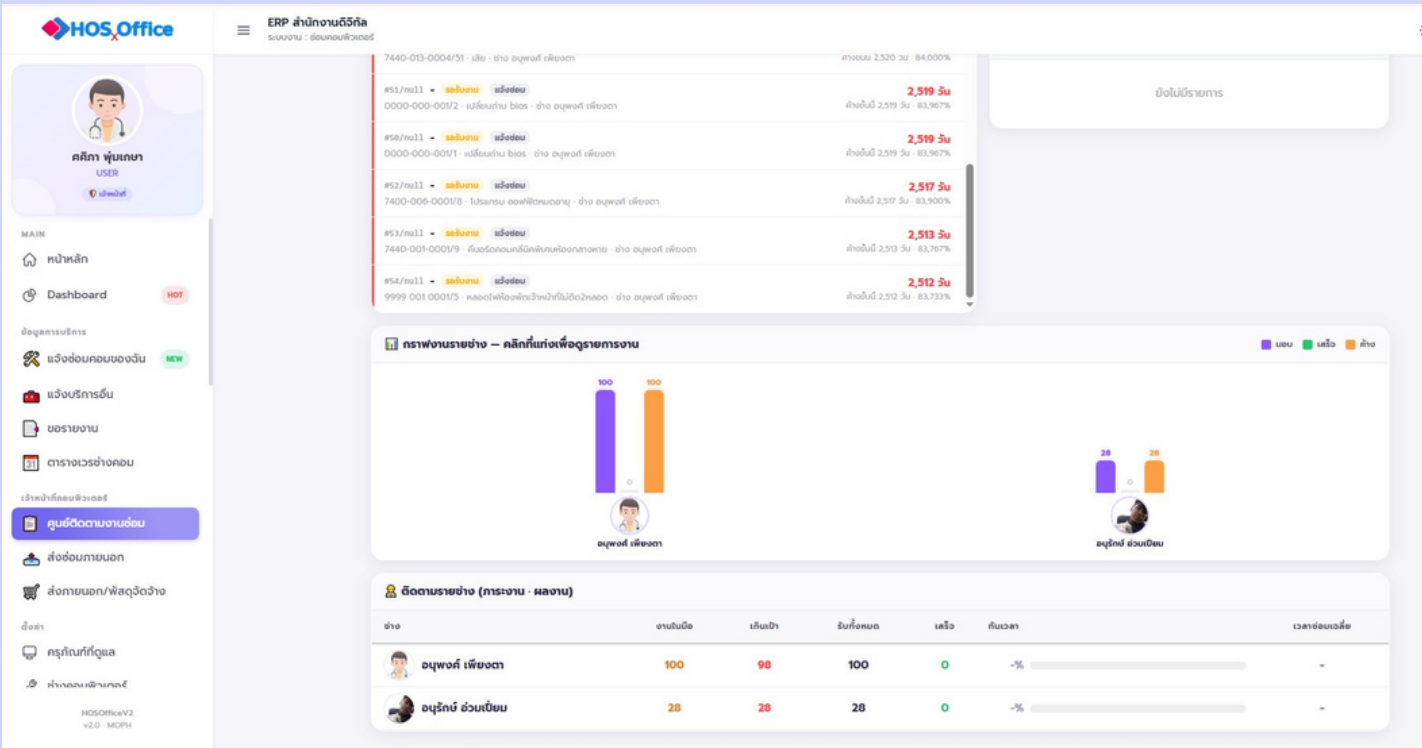
แสดง รายละเอียดและรายการ
แจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในระบบ HOS OFFICE โรงพยาบาล
พากท่า

ระบบ DASHBOARD



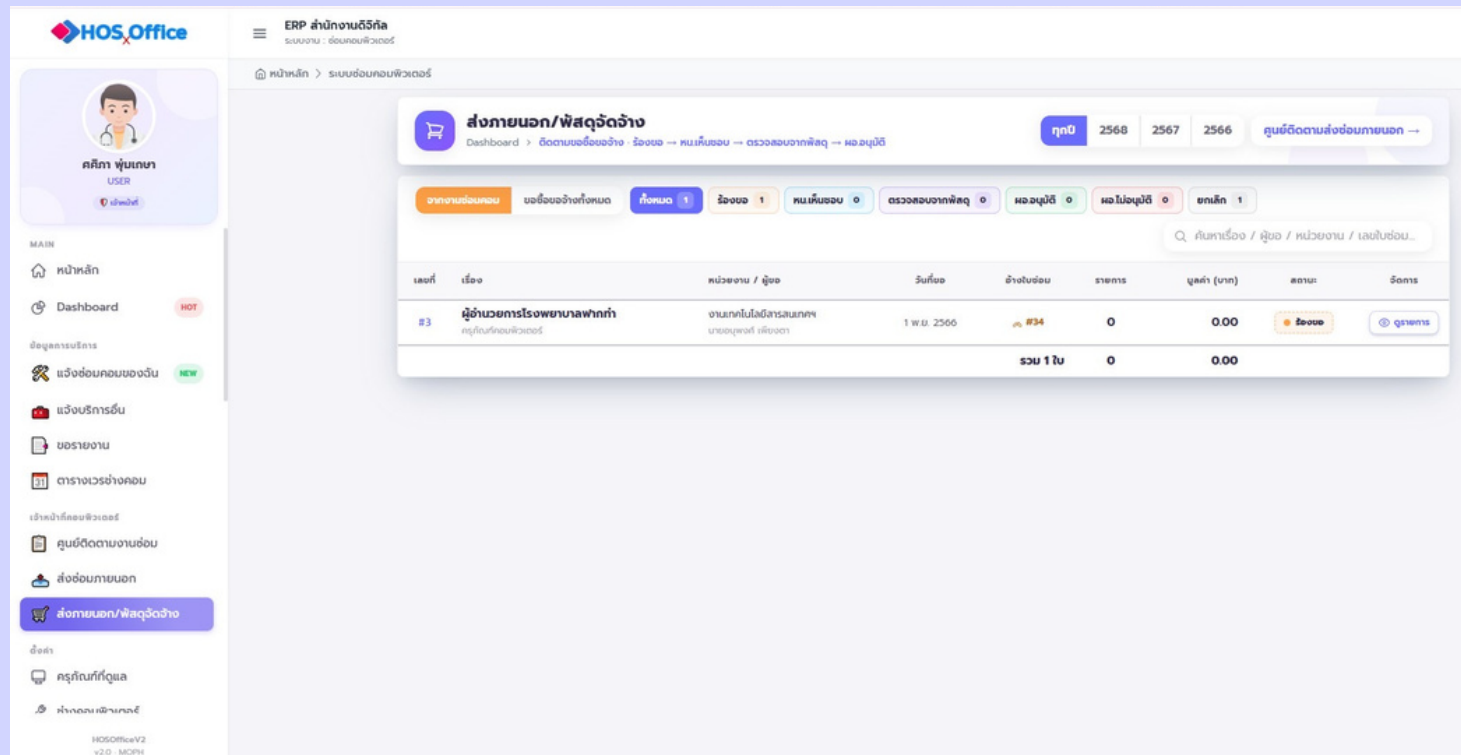
แสดง แดชบอร์ดรายการแจ้งแก้ไข
ปัญหา/ขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
(ศูนย์การแจ้งซ่อม)

ระบบ DASHBOARD

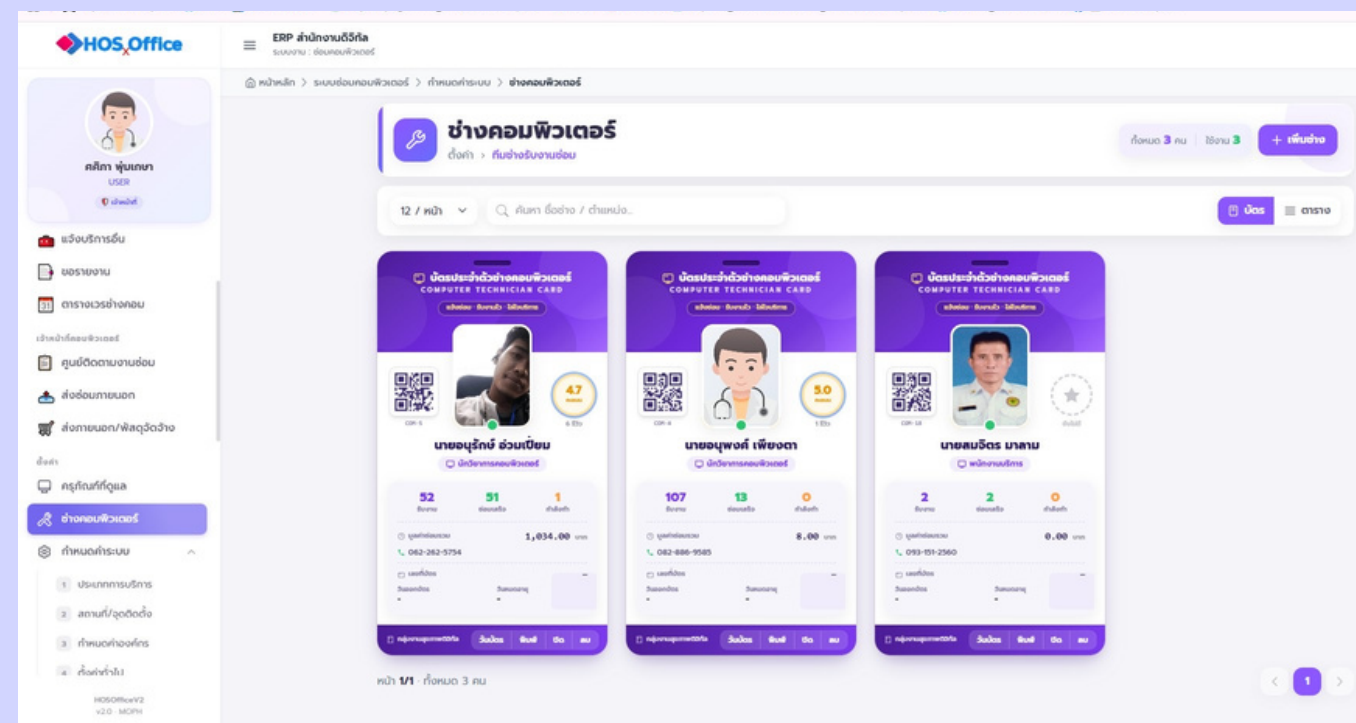


สามารถติดตามรายละเอียดสถิติหรือ
แดชบอร์ดรายการแจ้งแก้ไขปัญหา/
ขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศได้

สรุป DASHBOARD

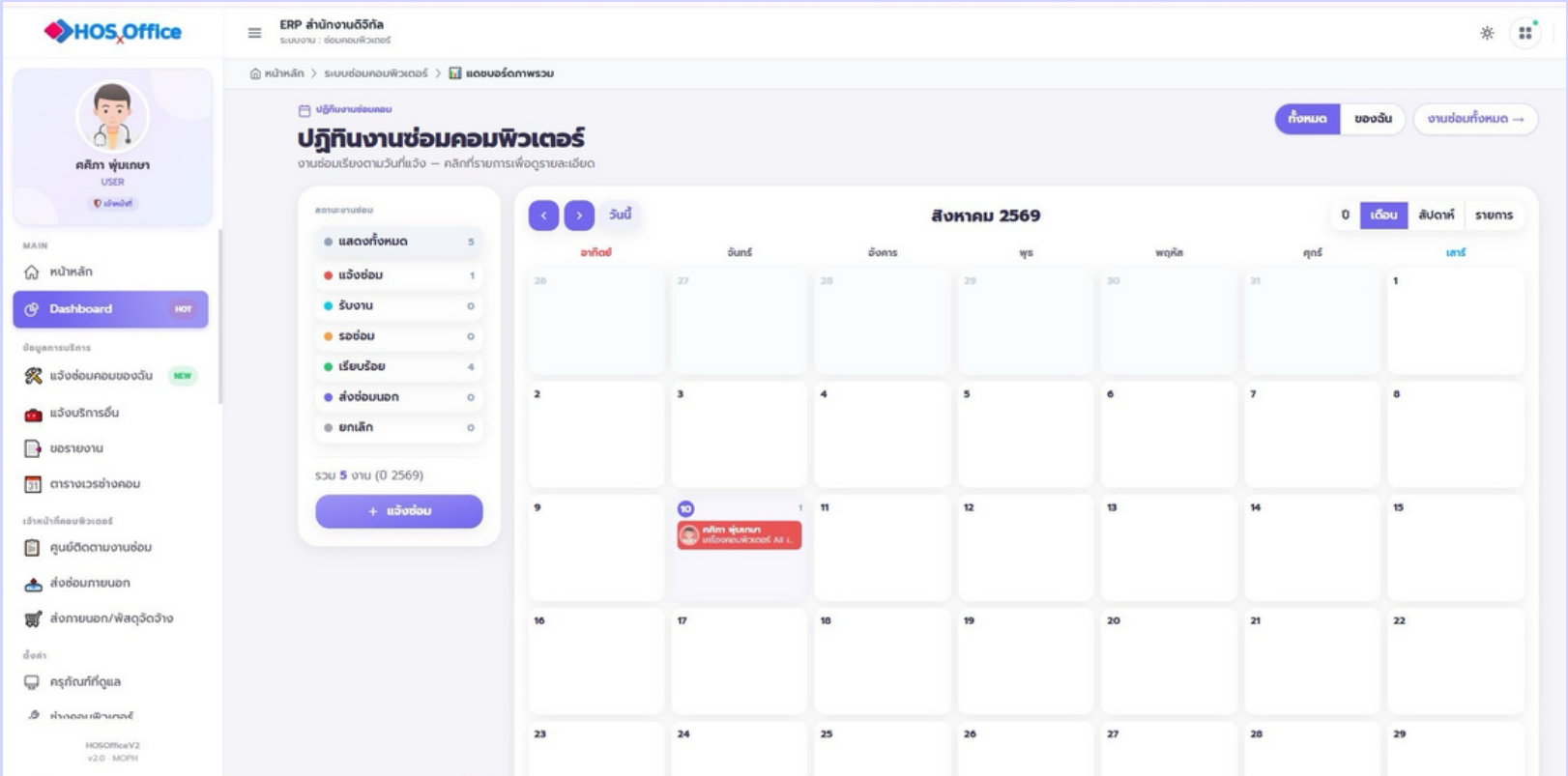
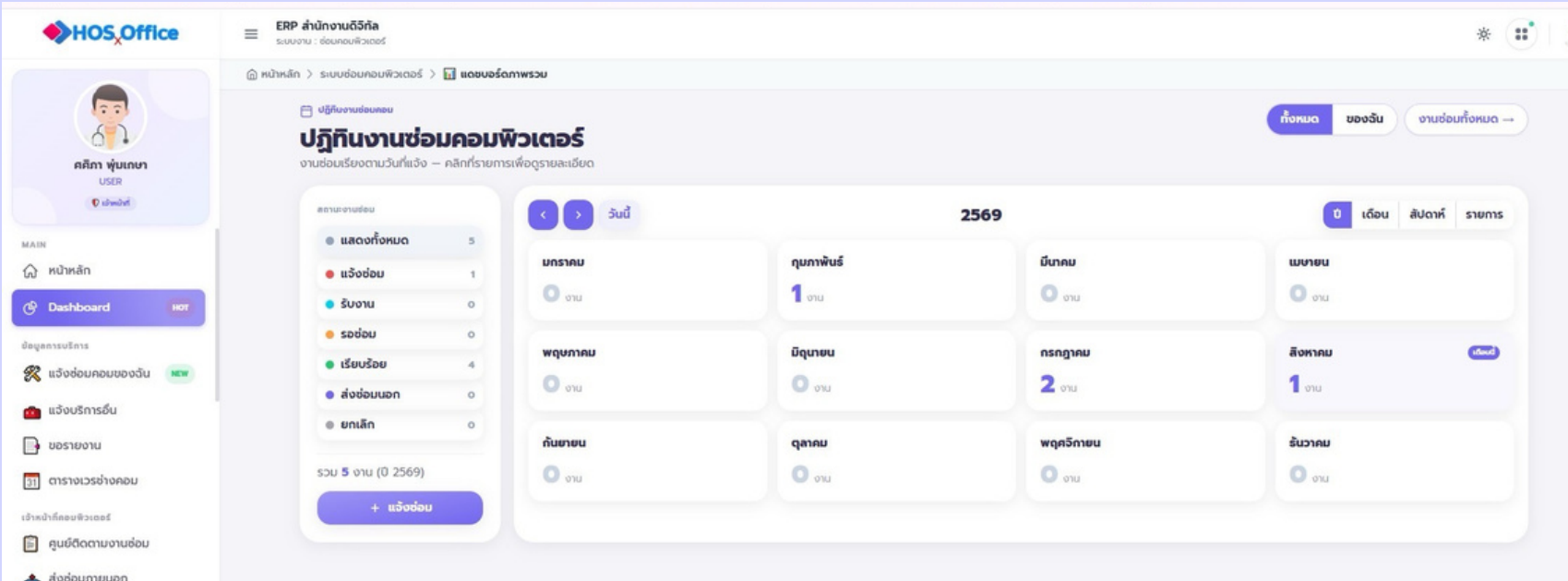


สามารถติดตามรายการเทคโนโลยี
สารสนเทศที่อยู่ระหว่างการแก้ไข
ภายนอกได้

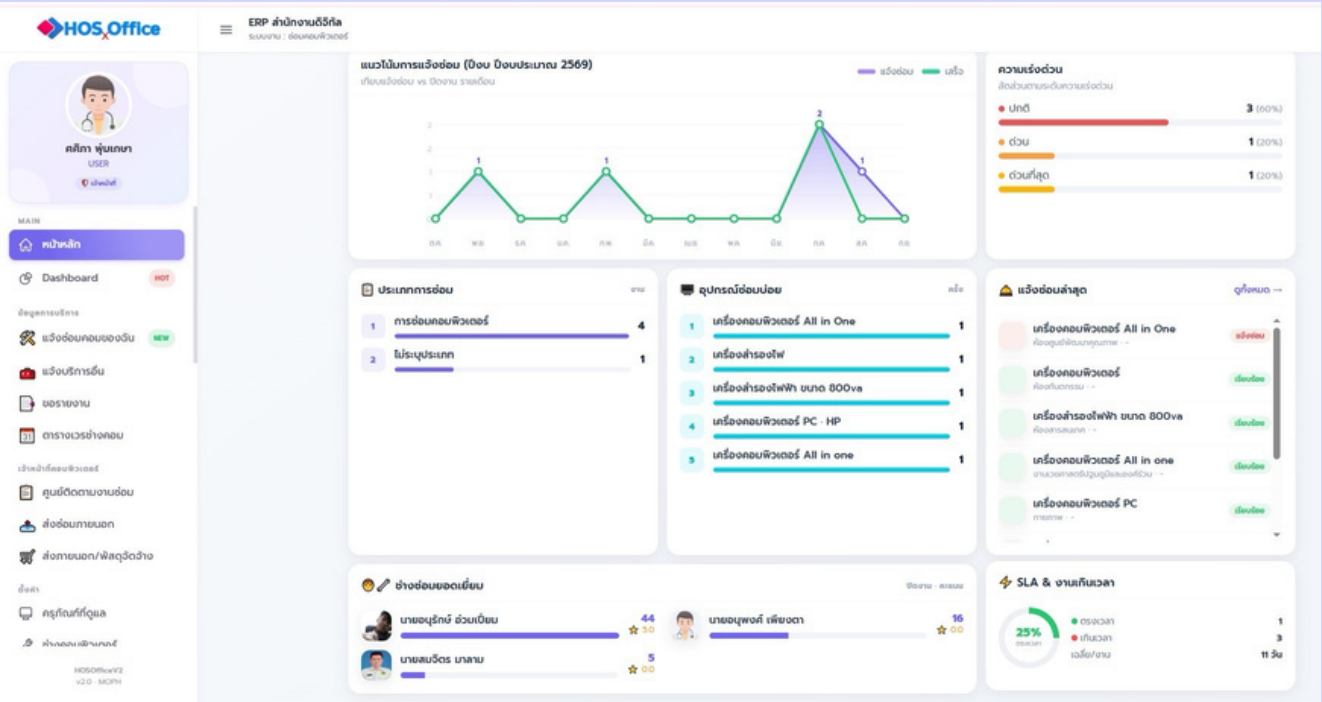
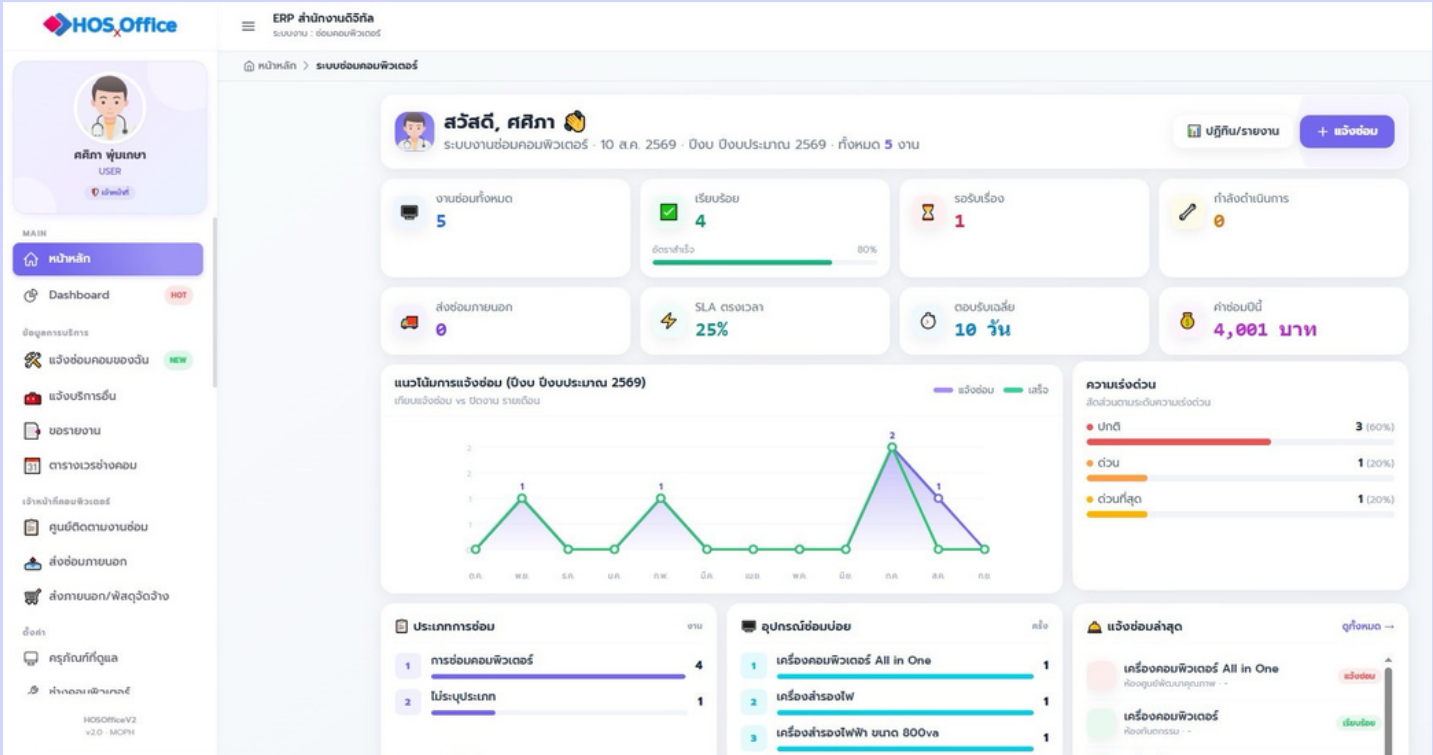


สามารถติดตามสถิติการทำงานของ
เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศได้

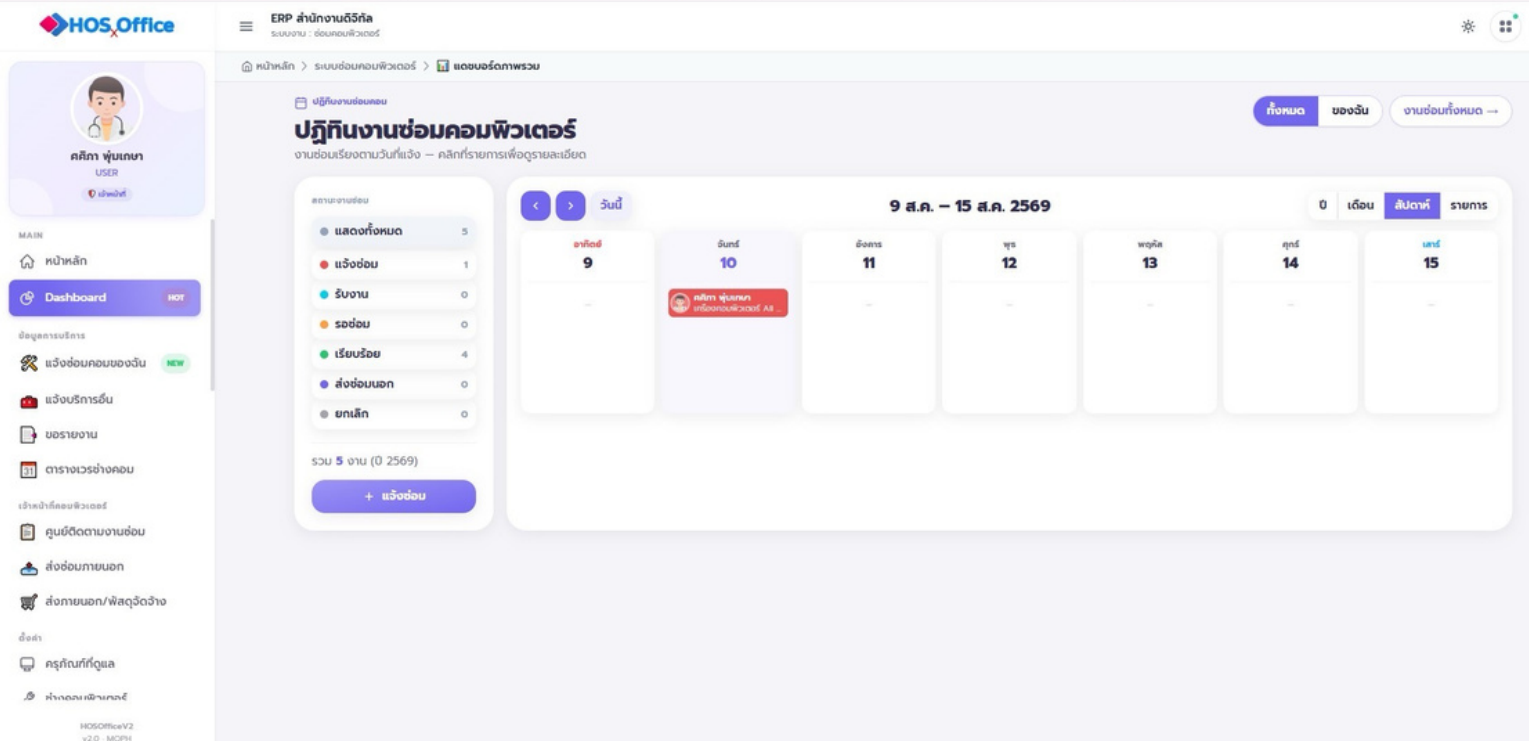
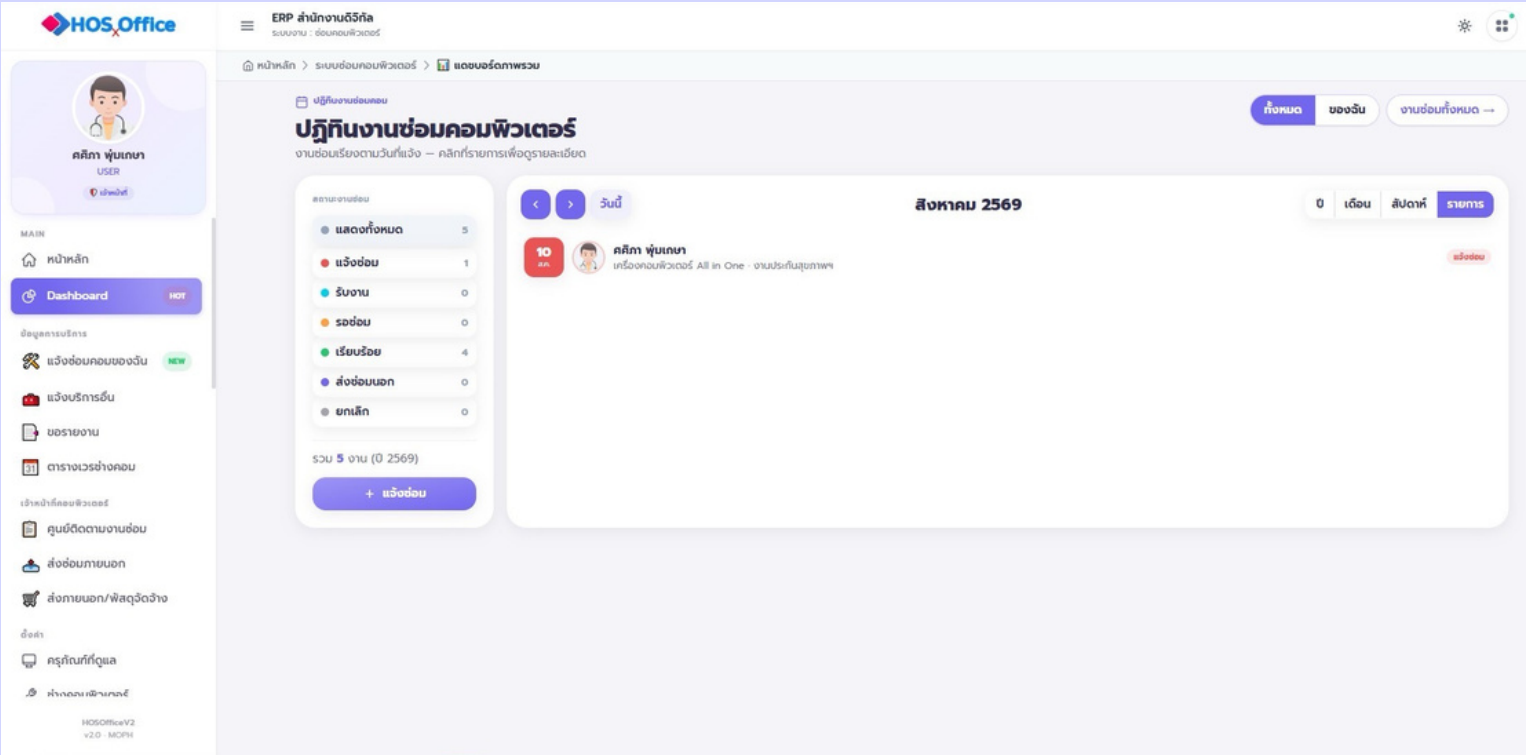
สรุป DASHBOARD

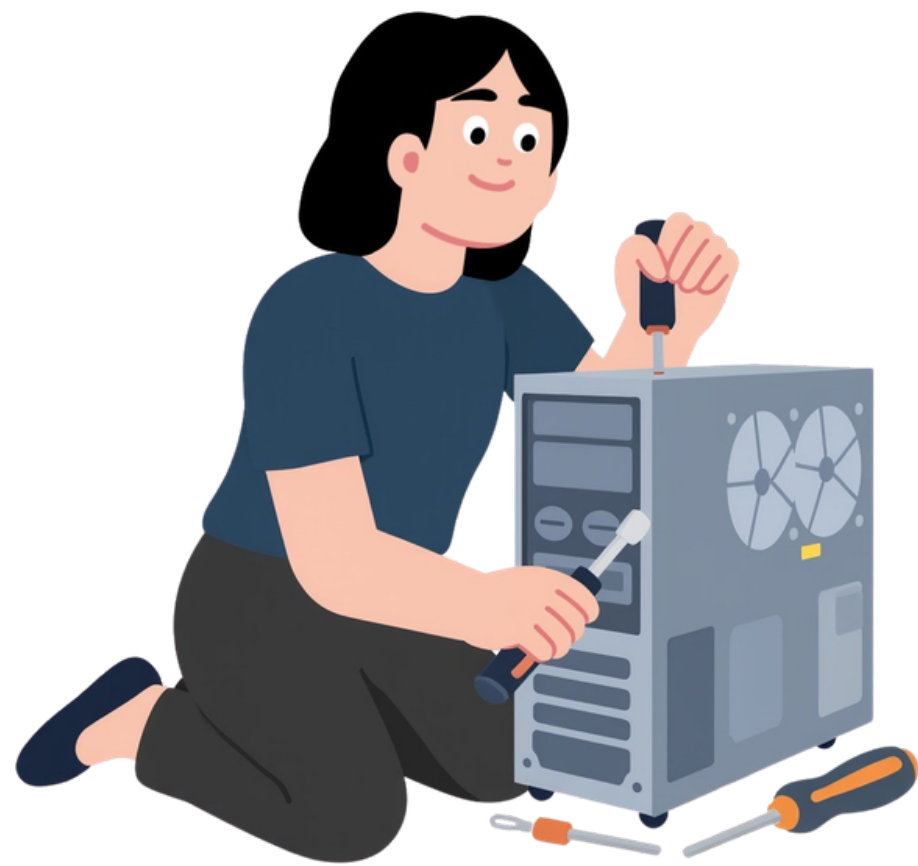


ระบบ DASHBOARD



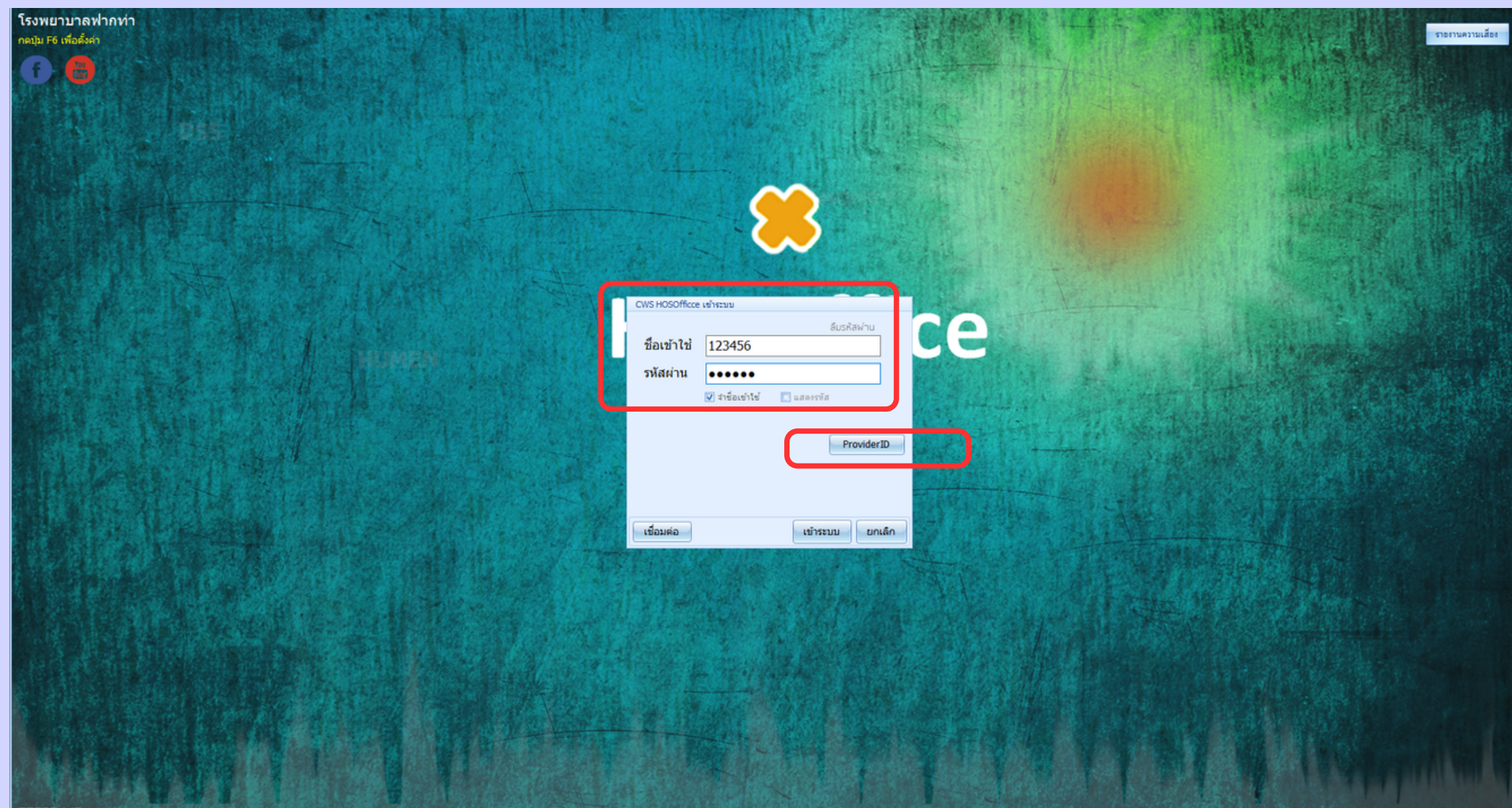
สรุป DASHBOARD





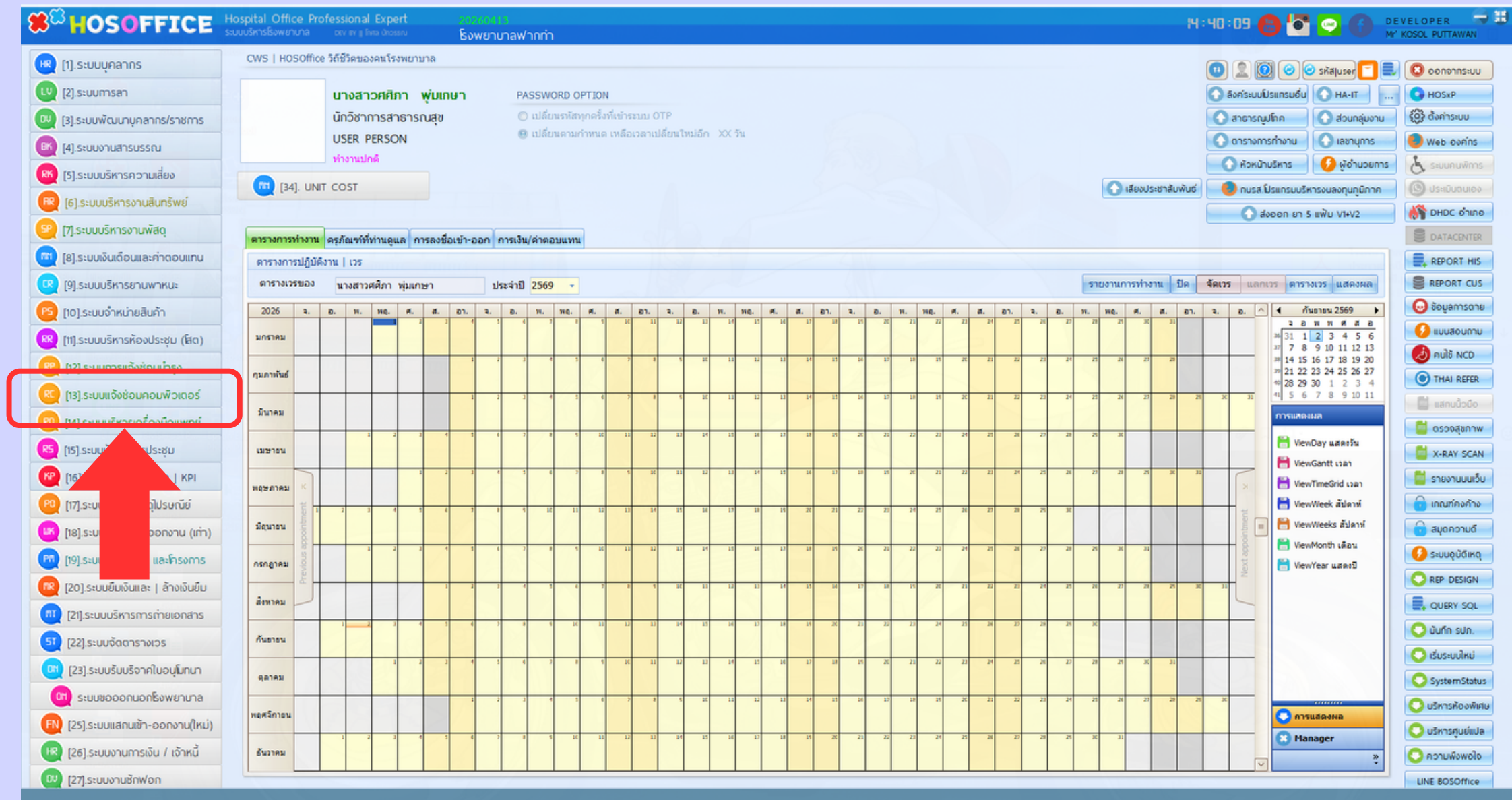
ระบบ **HOS OFFICE** ในโปรแกรมบน PC หรือ คอมพิวเตอร์สำนักงาน

ขั้นตอนการเข้าระบบ HOS OFFICE บนโปรแกรมในคอมพิวเตอร์/PC



- 1.LOG IN เข้าสู่ระบบ
HOS OFFICE โดย 2 วิธี
คือ
- ใช้รหัสผ่านส่วนตัว
 - เข้าสู่ระบบโดย
PROVIDER ID

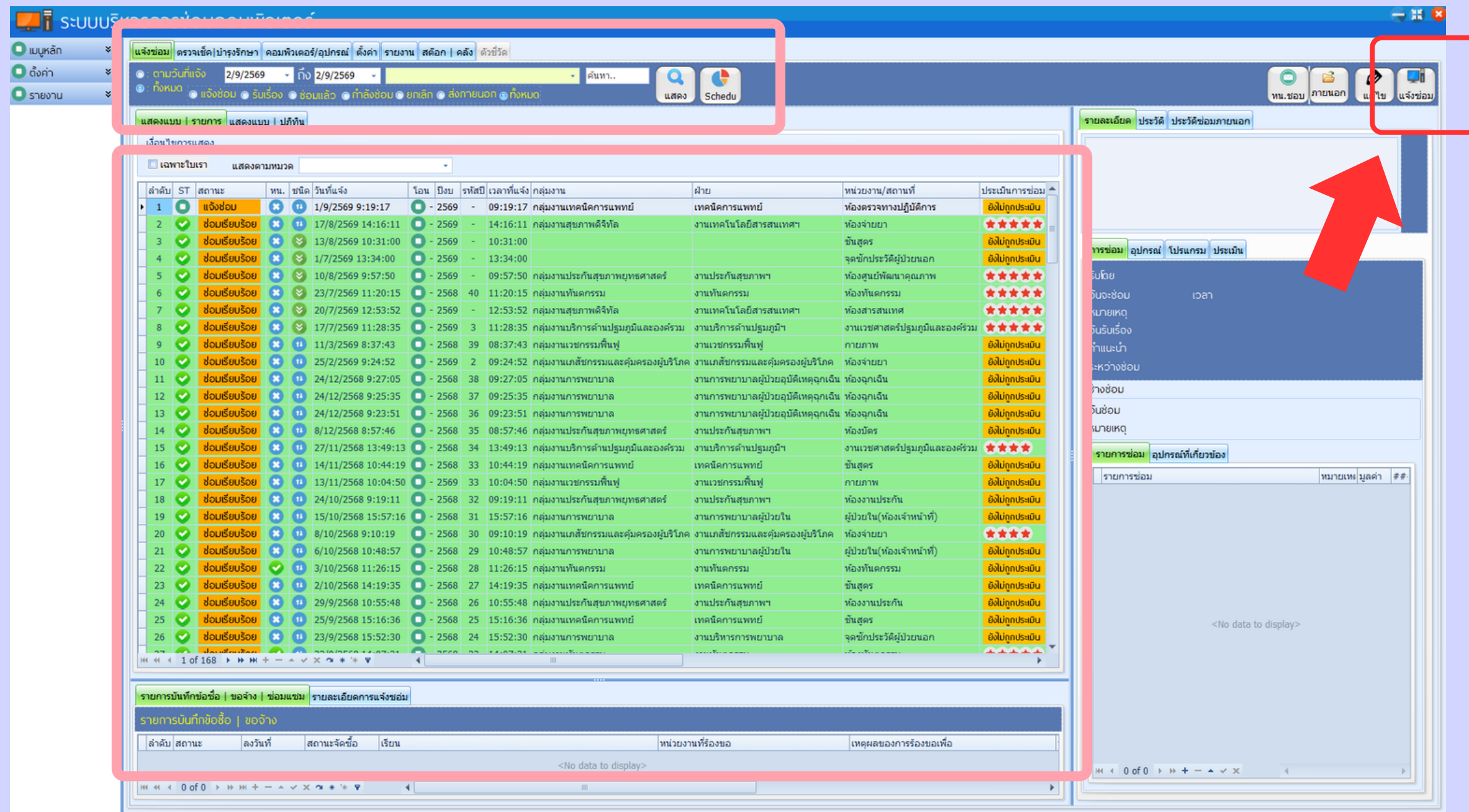
ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE บนโปรแกรมในคอมพิวเตอร์/PC



2.กตเลือกกราการที่ 13

“ระบบการแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์”

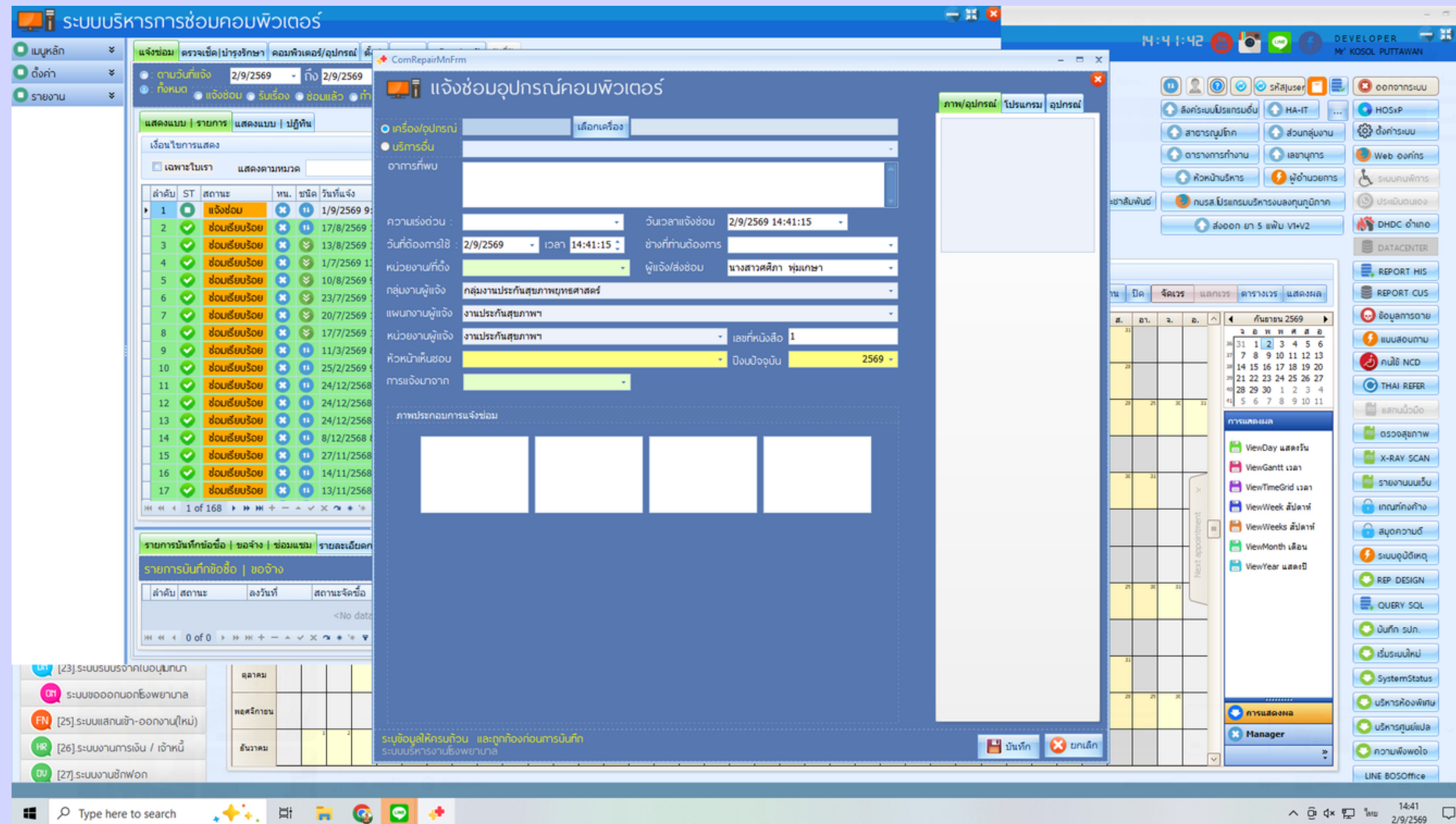
ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE บนโปรแกรมในคอมพิวเตอร์/PC



3. กดเลือก “แจ้งซ่อม”

- สามารถค้นหารายการแจ้งขอรับบริการได้
- ติดตามสถานะได้

ขั้นตอนการแจ้งแก้ไขปัญหา/ขอรับบริการ HOS OFFICE บนโปรแกรมในคอมพิวเตอร์/PC



ประกาศ SLA 2569 (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

- ประกาศใช้ วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ.2569

สแกนแจ้งปัญหา หรือ
ขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ



QR CODE
FAKTHA
HOSOFTWARE

SLA

(Service Level Agreement)

ข้อตกลงการประกันเวลาการให้บริการ
เทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลฟักท่า
ปีงบประมาณ 2569 (ฉบับปรับปรุง)

1. การแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์
เครื่องพิมพ์ อินเทอร์เน็ต
และอุปกรณ์ต่อพ่วง

1.1 งานบริการส่วนหน้า

1.2 งานสำนักงาน

ประกันเวลา 20 นาที

ประกันเวลา 45 นาที

ประกันเวลา 15 นาที

2. การแก้ไขปัญหาโปรแกรม
HOSxP, LAB, X-RAY

ช่องทางการติดต่อ

ในเวลาราชการ
วันจันทร์- วันศุกร์ 08.30 - 16.30
(เบอร์โทรศัพท์ภายในโรงพยาบาล)
หมายเลข 227 หรือ จุด SERVICE DESK
(ห้องกลุ่มงานสุขภาพดิจิทัล)

นอกเวลาราชการ
วันจันทร์- วันศุกร์ 16.30 น.- 08.30น.
วันเสาร์- วันอาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์
(เบอร์โทรศัพท์ส่วนตัว)
1.คุณอนุพงศ์ เพียงตา 082-8869585
2.อนุรักษ์ อ่วมเปี่ยม 062-2625754

- ประกาศใช้ วันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ.2569

สแกนแจ้งปัญหา หรือ
ขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

QR CODE
FAKTHA
HOSOFTWARE

สิ่งที่คำนึง : ความเร่งด่วน + ผลกระทบ

1. **ความสำคัญ ด่วนวิกฤต** = หน่วยงานการให้บริการผู้ป่วยหยุดชะงัก มีความเดือดร้อน กระทบความปลอดภัยหรืออาจเกิดความเสียหายเยอะ

2. **ความสำคัญรองลงมา (ด่วน)** = กระทบการทำงานหรือการให้บริการ แต่การให้บริการผู้ป่วยยังสามารถดำเนินการต่อไปได้

3. **ความสำคัญที่สามารถรอการแก้ไขได้ตามคิว** = สามารถรอการซ่อมได้ ไม่กระทบความปลอดภัย (เช่น งานหลังบ้าน งานเอกสาร)

งานบริการส่วนหน้า

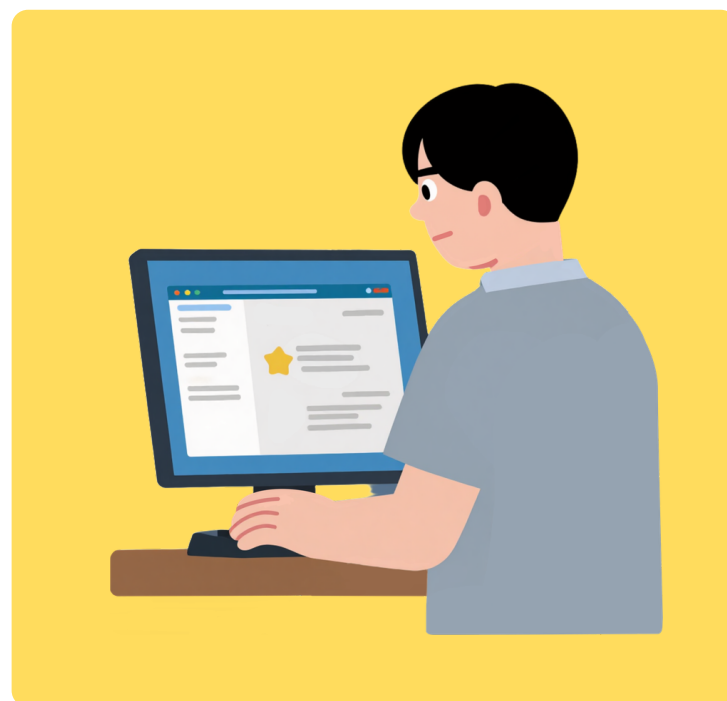
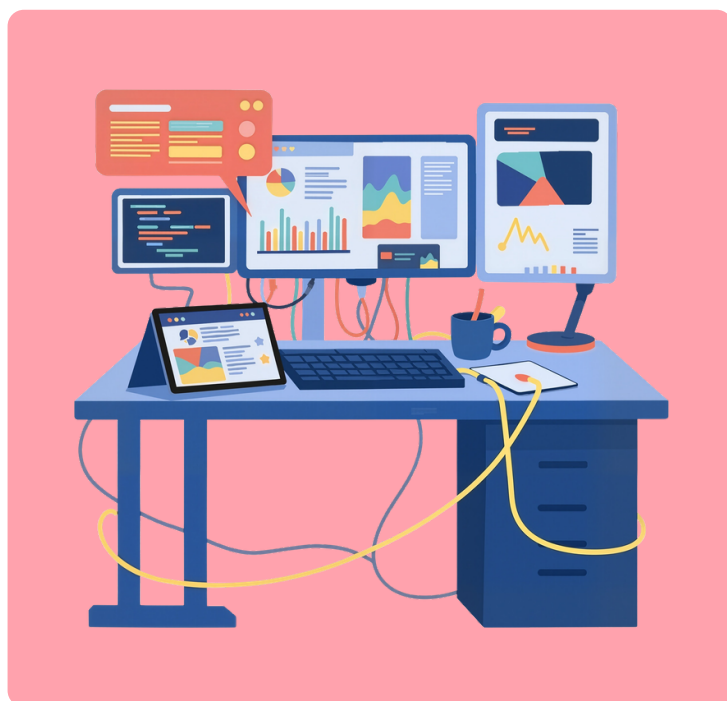
- การแพทย์
- การพยาบาล
- LAB
- รังสี
- เภสัชกรรม
- ทันตกรรม
- แพทย์แผนไทย
- กายภาพ
- ปฐมภูมิและองค์รวม(คลินิก)

งานสำนักงาน

- ปฐมภูมิและองค์รวม (งานฐานข้อมูล)
- บริหารทั่วไป
- สุขภาพดิจิทัล
- โภชนศาสตร์

หมายเหตุ : เรียงจากความสำคัญ ความเร่งด่วน ปัญหาที่กระทบกับการให้บริการ ความปลอดภัย ไม่ได้เรียงจากใครแจ้งก่อนหรือแจ้งทีหลัง โดยเฉพาะเครื่องที่ให้บริการผู้มารับบริการในโรงพยาบาล ซึ่งถ้ามีเหตุแจ้งพร้อมกันสองที่ เช่น OPD และบริหาร ทางทีม IT จะดำเนินการให้ OPD ก่อนและจะดำเนินการให้บริหารเป็นลำดับถัดมา หรือแยกกันดำเนินการถ้ามีเจ้าหน้าที่ IT เพียงพอ

กลุ่มงานคุณภาพดิจิทัลโรงพยาบาลฟากท่า



ระบบ HOS OFFICE โรงพยาบาลฟากท่า