

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ	หน้าที่ 1/1
การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	ฉบับที่ 1
เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการข้อมูล รายงาน	ประกาศใช้ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2564
แผนก : งานสารสนเทศทางการแพทย์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย
ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ :  (นายเสวต ศรีศิริ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ข้อมูล รายงาน

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนการให้บริการเฉพาะ ระบบสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศ โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ ให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่น มีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมโดยกำหนด ระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหาหรือการจัดทำรายงาน ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่าง ละเอียด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้รับบริการ (User) ขอรายงาน และผู้ให้บริการโดยงานสารสนเทศเป็นผู้จัดทำรายงาน

๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงานสารสนเทศ
- ๑.๒ เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- ๑.๓ เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลงการขอรายงาน
- ๑.๔ เพื่อให้เกิดการชี้วัดของการบริการ
- ๑.๕ เพื่อปรับปรุงการให้อยู่ระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

๒. ขอบเขต

- ๒.๑ จัดหมวดหมู่การให้บริการต่างๆ ออกเป็นประเภท
- ๒.๒ กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการโดยงานสารสนเทศ
- ๒.๓ จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
- ๒.๔ บันทึกจัดทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ

๓. ผู้รับผิดชอบ

- ๓.๑ หัวหน้างานสารสนเทศ
- ๓.๒ นักวิชาการคอมพิวเตอร์

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มทวชิราลงกรณ	หน้าที่ 1/2
การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	ฉบับที่ 1
เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการข้อมูล รายงาน	ประกาศใช้ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2564
แผนก : งานสารสนเทศทางการแพทย์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย
ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ :  (นายเสวต ศรีศิริ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มทวชิราลงกรณ

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

๑. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศและรายงานที่มีความสำคัญและ บรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ(Service Catalog)
๒. ผู้ให้บริการต้องทบทวน และปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตาม ความจำเป็น
๓. ผู้ให้บริการต้องเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศและรายงาน อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข
๔. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
๕. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามคำร้องของผู้ใช้บริการเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
๖. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งให้ ผู้ใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
๗. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบเรียบร้อยหลังการให้บริการ
๘. ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
๙. ผู้ให้บริการต้องประสานงานกลับไปยังผู้ให้บริการ ภายใน ๑ วัน นับจากได้รับการร้องขอข้อมูลสารสนเทศและรายงาน เพื่อขอรายละเอียดการดำเนินงานต่อไป

๔. นิยามศัพท์

ระดับการให้บริการมีดังนี้

ง่าย หมายถึง กรณีที่มีการขอข้อมูลสารสนเทศและรายงานที่เคยรับบริการเกิดขึ้นแล้ว สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่ รวดเร็ว

ปานกลาง หมายถึง กรณีที่มีการขอข้อมูลสารสนเทศและรายงานที่เคยรับบริการเกิดขึ้นแล้ว แต่ต้องใช้ระยะเวลา ในการแก้ไข

ยาก หมายถึง กรณีที่มีการขอข้อมูลสารสนเทศและรายงานที่เคยรับบริการเกิดขึ้นแล้วหรือไม่เคยเกิดขึ้นเลย แต่ปัญหานั้นมีความซับซ้อนมาก และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน อาจประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

ยากมาก หมายถึง กรณีที่มีการขอข้อมูลสารสนเทศและรายงานที่ไม่เคยเกิดขึ้นและต้องใช้เวลาในการศึกษา ปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน อาจประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ	หน้าที่ 1/3
การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	ฉบับที่ 1
เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการข้อมูล รายงาน	ประกาศใช้ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2564
แผนก : งานสารสนเทศทางการแพทย์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย
ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ :  (นายเสวต ศรีศิริ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

ระดับความสำคัญของงาน

ปกติ หมายถึง งานไม่เร่งด่วนที่ผู้ให้บริการสามารถรอได้

ด่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่ผู้ให้บริการสามารถจะทำได้

ด่วนมาก หมายถึง งานที่มีความเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติโดยเร็ว

ด่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันที งานที่สนับสนุนข้อมูลผู้บริหาร หรือจากภายนอกองค์กร เช่น สสจ.

สปสช. หรือกระทรวงสาธารณสุข ร้องขอ หากไม่ทำทันทีองค์กรเกิดความเสียหาย หรือเสียชื่อเสียงได้ เป็นงานที่สำคัญมากที่สุด

หน่วยนับในการให้บริการ

ค่าตัวเลขในตาราง หมายถึง จำนวนที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศและรายงาน

ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ ตามกรอบเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะต้องประสานงาน กับผู้ใช้บริการเพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการใหม่อีกครั้ง

วัน หมายถึง จำนวนวันที่มากที่สุด ที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลสารสนเทศและรายงาน (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ - วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. เว้นวันหยุดราชการ)

๕. วิธีปฏิบัติ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. กระบวนการสร้างข้อมูลสารสนเทศและรายงาน

แนวทางการปฏิบัติ : วิเคราะห์ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : วัน
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๕	๓	๒	๑	
ปานกลาง	๑๐	๗	๕	๓	
ยาก	๑๒	๑๐	๗	๕	
ยากมาก	๓๐	๒๐	๑๕	๑๐	

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ	หน้าที่ 1/4
การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	ฉบับที่ 1
เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการข้อมูล รายงาน	ประกาศใช้ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2564
แผนก : งานสารสนเทศทางการแพทย์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย
ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ :  (นายเสวต ศรีศิริ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวชิราลงกรณ

๒. กระบวนการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศและรายงาน

แนวทางการปฏิบัติ : ตรวจวิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขข้อมูลสารสนเทศและรายงาน เพื่อให้ตรง ตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ระดับความยากง่าย	ระดับความสำคัญ				หน่วยนับ : วัน
	ปกติ	ด่วน	ด่วนมาก	ด่วนที่สุด	
ง่าย	๔	๓	๒	๑	
ปานกลาง	๙	๗	๕	๒	
ยาก	๑๐	๘	๗	๔	
ยากมาก	๒๕	๑๕	๑๐	๗	

โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มทาวชิราลงกรณ	หน้าที่ 1/5
การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ	ฉบับที่ 1
เรื่อง : ข้อตกลงการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ข้อมูล รายงาน	ประกาศใช้ วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2564
แผนก : งานสารสนเทศทางการแพทย์	แผนกที่เกี่ยวข้อง : ทุกหน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย
ผู้จัดทำ : งานสารสนเทศทางการแพทย์	ผู้อนุมัติ :  (นายเสวต ศรีศิริ) นายแพทย์เชี่ยวชาญ (ด้านเวชกรรม สาขาศัลยกรรม) รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มทาวชิราลงกรณ

๖. ช่องทางการขอใช้บริการ

๑. ชั่วโมงทำการให้บริการ (Service Hours) ให้บริการ วันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. (นอกเวลา
ราชการ วันจันทร์ - ศุกร์ ๑๖.๐๐ - ๒๐.๐๐ น. และวัน เสาร์ - อาทิตย์ ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. **ขอใช้บริการช่องทางระบบ
ออนไลน์เท่านั้น)

๒. การขอใช้บริการ สามารถดำเนินการได้ ช่องทาง โดยแต่ละช่องทางมีขั้นตอนดังนี้ ลำดับ ช่องทางการขอใช้บริการ

ลำดับ	ช่องทางการขอใช้บริการ	ขั้นตอน
๑	ทางระบบออนไลน์	ผ่านทางระบบไลน์/และค้นข้อมูลที่ต้องการได้ที่ DataCenter เว็บไซต์ http://www.50pansa.info
๒	ติดต่อด้วยตนเองที่งานสารสนเทศ	อาคาร ๙ ชั้น / ชั้นที่ ๗ /ห้องสารสนเทศทางการแพทย์
๓	ทางโทรศัพท์ภายใน	หมายเลข ๒๗๑๔ /ต่อสายงานสารสนเทศ
๔	ติดต่อ จนท. ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง	นายทศพล ตาสว่าง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ โทร.๐๘๓-๗๒๔-๒๒๔๔ นายกฤษณะ เกษียรสินธุ์ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ โทร.๐๘๒-๑๑๑-๑๐๑๔