

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ของงานบริหารทั่วไปและธุรการ ภาควิชาเวชศาสตร์ฉุกเฉิน

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

Process	Sub-Process level 1	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI	เป้าหมาย
		Customer	Stakeholder		
1. กระบวนการสนับสนุนด้านการศึกษา	1.1 กระบวนการจัดตารางการเรียนการสอน/การฝึกอบรม	(1) นักศึกษาแพทย์ - ชั้นปีที่ 5 - ชั้นปีที่ 6 (2) นักศึกษาปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์ (3) แพทย์ประจำบ้าน (4) นักศึกษา Elective	1.1 งานแพทยศาสตร์ศึกษาของคณะฯ 1.2 อาจารย์แพทย์ 1.3 วิทยาลัยแพทย์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทย 1.4 งานแพทยศาสตร์ศึกษา (สถาบันอื่นๆ ที่ส่งหลักสูตรมาElective)	- ร้อยละของการจัดตารางการเรียนการสอน/ตารางสอบตรงตามหลักสูตรและเสร็จก่อนขึ้น Rotation ตามระยะเวลาที่กำหนด - ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ ต่อการจัดตารางการเรียนการสอน	90
	1.2 กระบวนการประเมินผล	(1) นักศึกษาแพทย์ : (2) นักศึกษาปฏิบัติการฉุกเฉินการแพทย์	1.1 งานแพทยศาสตร์ศึกษาของคณะฯ 1.2 อาจารย์แพทย์ 1.3 วิทยาลัยแพทย์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทย 1.4 งานแพทยศาสตร์ศึกษา (สถาบันอื่นๆ ที่ส่งหลักสูตรมาElective)	- ร้อยละของการประเมินผลครบถ้วน ถูกต้อง และทันกรอบเวลาที่กำหนด	90

Process	Sub-Process level 1	ข้อกำหนด (what)		Lag KPI	เป้าหมาย
		Customer	Stakeholder		
2. กระบวนการ สนับสนุน การวิจัย	2.1 กระบวนการขอ หนังสือรับรองจริยธรรม การวิจัย ในคน	อาจารย์แพทย์, แพทย์ ประจำบ้าน, :- ที่ปรึกษา ในการเขียนโครงร่าง งานวิจัย (research proposal), ระเบียบ และ ขั้นตอนในการขอรับหนังสือ รับรองฯ, ระยะเวลา (จำนวนวัน) ที่จะได้หนังสือ รับรองฯ, เกณฑ์การ พิจารณาอนุมัติหนังสือ รับรองฯ, หนังสือรับรอง จริยธรรมการวิจัยในคน	หน่วยจริยธรรมการวิจัย ในคน สำนักงานวิจัย วิชาการและนวัตกรรม :- มีเอกสารโครงการวิจัย (research proposal) ที่ใช้ใน การประกอบ การยื่นขอหนังสือรับรอง จริยธรรมการวิจัยในคน ครบถ้วนและสมบูรณ์	ร้อยละของการจัดทำเอกสาร สนับสนุนการวิจัยถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และทันตาม กรอบระยะเวลาที่กำหนด	90