

# ด่วนที่สุด



งานบริหารโรงพยาบาลรามธิบดี (HD-)  
โทร 1214 โทรสาร 1061

ที่ 3๒4 / 2561

วันที่ 30 พฤษภาคม 2561

เรื่อง ขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของงานบริหาร-  
โรงพยาบาลรามธิบดี

เรียน รองคณบดีฝ่ายทรัพยากรบุคคล ผ่าน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามธิบดี

งานบริหารโรงพยาบาลรามธิบดี ขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ตามกระบวนการต่างๆของหน่วยงาน ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางวิไลวรรณ ชัยพจน์พานิช)

หัวหน้างานบริหารโรงพยาบาลรามธิบดี

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรศักดิ์ สีลาอุดมลิปิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามธิบดี



ประกาศ โรงพยาบาลรามธิบดี

ที่ ๒ / 2561

เรื่อง การประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement)  
ของงานบริหารโรงพยาบาลรามธิบดี

.....

ตามที่คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางพิจารณาเงินรางวัลพิเศษ สำหรับเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ประจำปีงบประมาณ 2561 โรงพยาบาลรามธิบดีจึงได้กำหนดให้หน่วยงาน เลือกกระบวนการสำคัญเพื่อกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ในการดำเนินงานที่สะท้อนเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยแบ่งกระบวนการสำคัญแยกตามโครงสร้างโรงพยาบาลรามธิบดี นั้น

บัดนี้ เพื่อให้หน่วยงานสังกัดโรงพยาบาลรามธิบดีดำเนินการตามกระบวนการสำคัญที่กำหนด จึงขอประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของงานบริหารโรงพยาบาลรามธิบดี ดังเอกสารแนบท้ายประกาศนี้ หรือเรียกดูเอกสารได้ที่เว็บไซต์ของงานบริหารโรงพยาบาลรามธิบดี ( [http://intra9.rama.mahidol.ac.th/rama\\_hosp\\_admin/](http://intra9.rama.mahidol.ac.th/rama_hosp_admin/) หรือ [https://med.mahidol.ac.th/rama\\_hosp\\_admin/](https://med.mahidol.ac.th/rama_hosp_admin/) )

ทั้งนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 28 พฤษภาคม 2561

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรศักดิ์ สีลาคุดมลปิ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามธิบดี

ประกาศใช้ข้อตกลงระดับการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) งานบริหารโรงพยาบาลรามารามธิบดี

งาน	หน่วยย่อย	กระบวนการ	Lag KPI	สูตรคำนวณ	ค่าเป้าหมาย
งานบริหาร โรงพยาบาล รามารามธิบดี	หน่วยบริหารทั่วไป	สารบรรณ (รับ-ส่ง หนังสือ)	- ร้อยละของการ รับเข้าและส่งหนังสือ ออกภายในระยะเวลา ที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนหนังสือที่รับเข้าและส่งออกภายในระยะเวลาที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนหนังสือที่รับเข้าและส่งออกทั้งหมด}}$	≥ 90
			- ร้อยละของเอกสาร สูญหาย	$\frac{\text{จำนวนหนังสือหรือเอกสารที่สูญหาย} \times 100}{\text{จำนวนหนังสือทั้งหมด}}$	0
		จัดซื้อจัดจ้าง	- ร้อยละของการส่ง เรื่องตั้งเบิกทันเวลา	$\frac{\text{จำนวนเรื่องที่ตั้งเบิกทันเวลา} \times 100}{\text{จำนวนเรื่องทั้งหมด}}$	≥ 90
		ขอประวัติการ รักษาพยาบาล	- ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ ในการขอประวัติการ รักษาพยาบาลแบบยื่น ด้วยตนเอง	$\frac{\text{ผลรวมของจำนวนวันที่ใช้ในการขอประวัติฯแบบยื่นด้วยตนเอง}}{\text{จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมายื่นขอประวัติฯด้วยตนเอง}}$	≤ 10 วัน
			- ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ ในการขอประวัติการ รักษาพยาบาลแบบยื่น ทาง E-mail	$\frac{\text{ผลรวมของจำนวนวันที่ใช้ในการขอประวัติฯแบบยื่นทาง E-mail}}{\text{จำนวนครั้งที่ผู้รับบริการมายื่นขอประวัติฯ ทาง E-mail}}$	≤ 3 วัน
	โครงการออกหน่วย แพทย์เคลื่อนที่	- ร้อยละของการ ประสานงานทันเวลา	$\frac{\text{จำนวนครั้งที่ประสานงานทันเวลา} \times 100}{\text{จำนวนครั้งที่ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่}}$	≥ 90	
	หน่วยไปรษณีย์	การรับ-ส่ง ไปรษณีย์ภัณฑ์	- ร้อยละของ ไปรษณีย์ภัณฑ์ที่คัด แยกแล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	$\frac{\text{จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์ที่คัดแยกแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด} \times 100}{\text{จำนวนไปรษณีย์ภัณฑ์ทั้งหมดของรอบส่ง}}$	≥ 90