

| | | |
|--|---|--|
| <p>โรงพยาบาลปราสาท จังหวัดสุรินทร์</p> |  | <p>ระเบียบปฏิบัติ (System Procedure:SP) เลขที่ SP-IMT-012</p> |
| <p>เรื่อง:การบริหารจัดการระดับการให้บริการ</p> | | |
| <p>จัดทำโดย: คณะกรรมการสารสนเทศทางการแพทย์</p> | <p>ฉบับแรก (จำนวน 2 หน้า รวมปก) ประกาศใช้เมื่อ: 8 ส.ค. 2562</p> | |
| <p>หน่วยงานนำไปใช้: ทุกหน่วยงาน</p> | | |



.....
(นางสาววรรณิภา ดวงตะวัน)
นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ
ประธานกรรมการสารสนเทศทางการแพทย์



.....
(นายประมวล ไทยงามศิลป์)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลปราสาท

นโยบายโรงพยาบาลปราสาท
เรื่อง การบริหารจัดการระดับการให้บริการ

เพื่อให้การทำงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความราบรื่นและการให้บริการต่างๆ ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารได้มอบหมาย เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จึงได้มีการกำหนดระดับบริการระดับปัญหาที่เกิดขึ้น การสร้างข้อตกลง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถให้บริการและใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีการกำหนดนโยบายด้านการบริหารจัดการระดับบริการ ดังนี้

1. ต้องกำหนดระดับการให้บริการ ที่มีความสำคัญและบรรจุไว้ในบัญชีระดับการให้บริการ (Service Catalogue)
2. ต้องทำการทบทวนและปรับระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการ ตามสถานการณ์และการเปลี่ยนแปลง
3. ต้องทำการเฝ้าระวังและติดตาม การให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องต่อไป
4. ต้องจัดการอบรม เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการเข้าใช้บริการด้านสารสนเทศ หรือตามแต่จะได้รับการรับรอง
5. ต้องให้บริการ ตามข้อตกลงการให้บริการที่ได้กำหนดไว้
6. ต้องแจ้งผลการปฏิบัติงาน ตามบริการที่ได้รับการร้องขอ เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น หากไม่สามารถปฏิบัติได้ตามคำร้องขอ จะต้องแจ้งให้ผู้ขอใช้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสารข้อตกลงการให้บริการ
7. ต้องจัดเก็บเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ สะดวกต่อการสืบค้น
8. ผู้ใช้บริการทุกคนต้องปฏิบัติตามข้อตกลง ในเอกสารข้อตกลงการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ ได้กำหนดขึ้นมาเพื่อเป็นมาตรการและแนวทางในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปราสาท จะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ มิถุนายน พ.ศ. 2562 (ปรับปรุงครั้งที่ 1)