

| | | |
|---|--|---|
|  <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p> | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :1..... /12..... |

| | | | |
|--|--------------------------------|------------|------------|
| ชื่อหน่วยงานที่จัดทำ คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา | | | |
| หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กลุ่มงานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานพัฒนานวัตกรรม คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ และทุกหน่วยงานภายในสถาบันฯ | | | |
| เอกสารฉบับ <input checked="" type="checkbox"/> ควบคุม <input type="checkbox"/> ไม่ควบคุม | | | |
| | ชื่อ-สกุล /คณะกรรมการ/หน่วยงาน | ลายมือชื่อ | วันเดือนปี |
| ผู้จัดทำ | น.ส.สุทัตตา ขำเฟื่อง | | |
| ผู้ทบทวน | นายนพดล โสภณวรกิจ | | |
| ผู้อนุมัติ | นายสิริวัฒน์ สุวัฒน์ปรีดา | | |

| | | |
|---|--|--|
|  <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p> | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :3..... /12..... |

การจัดการระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ในส่วนนี้เป็นส่วนของการให้บริการเฉพาะระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นมาตรฐานด้านการส่งมอบงานบริการระบบสารสนเทศ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่น มีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผน ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยกำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ปัญหา ในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียด เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Management Policy)

1. ผู้ให้บริการ ต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญและบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการ ต้องทำการทบทวนและปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการ ต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ ให้หาสาเหตุและดำเนินการปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการ ต้องปฏิบัติตาม Service Level Agreement ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการ ต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้อง เมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลง ทางผู้ให้บริการจำต้องทำการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
7. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นเป็นระเบียบ
8. ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงในเอกสาร Service Level Agreement
9. ผู้ให้บริการต้องประสานงานกลับไปยังผู้รับบริการภายใน 1 วันทำการ นับจากการได้รับการร้องขอเพื่อตกลงในรายละเอียดการดำเนินงานต่อไป

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อให้ระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการ ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

2. ขอบเขตเนื้อหา

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่าง ๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ

| | | |
|---|--|--|
|  <p>กรมสุขภาพจิต MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p> | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ : 4 / 12 |

- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไขเอกสารข้อตกลงการให้บริการ

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.2 คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ

4. นิยามศัพท์

4.1. ระดับการให้บริการ

4.1.1. การแก้ไขการใช้งานระบบ การแก้ไขโปรแกรม การแก้ไขรายงาน มีระดับการให้บริการดังนี้

- ง่าย หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว และสามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาที่รวดเร็ว
- ปานกลาง หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แต่ปัญหามีความซับซ้อนมาก และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน
- ยาก หมายถึง กรณีที่เป็นการขอรับบริการไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน

4.1.2. การให้บริการด้านการใช้คำสั่ง MySQL มีระดับการให้บริการดังนี้

- ง่าย หมายถึง การใช้คำสั่ง MySQL เพื่อดึงข้อมูลที่ประกอบขึ้นจากข้อมูลไม่เกิน 3 ตาราง และไม่มี การดัดแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูล
- ปานกลาง หมายถึง การใช้คำสั่ง MySQL เพื่อดึงข้อมูลที่ประกอบขึ้นจากข้อมูลมากกว่า 3 ตาราง และไม่มี การดัดแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูล
- ยาก หมายถึง การใช้คำสั่ง MySQL เพื่อดึงข้อมูลที่ประกอบขึ้นจากข้อมูลไม่เกิน 3 ตาราง และมีการดัดแปลงข้อมูลจากฐานข้อมูล

| | | |
|---|--|--|
|  <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p> | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ : 5 / 12 |

4.2. ระดับความสำคัญของงาน

- ปกติ หมายถึง งานที่ไม่เร่งด่วน ผู้รับบริการสามารถรอกงานได้
- ด่วน หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้
- ด่วนที่สุด หมายถึง งานที่ต้องทำทันที หากไม่ทำ จะทำให้องค์กรเกิดความเสียหายทั้งทรัพย์สินหรือชื่อเสียง

4.3. ค่าตัวเลขในตาราง หมายถึง จำนวนวันที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการ หลังเวลา 15.30 น. ถือเป็นรายการของวันทำการถัดไป

- ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด ผู้ให้บริการจะประสานงานกับผู้รับบริการเพื่อกำหนดแนวทางและระยะเวลาในการดำเนินการใหม่อีกครั้ง
- ในกรณีที่ไม่สามารถกำหนดระดับความยากง่ายให้อยู่ในระดับตามตารางได้ ให้ถือว่ากรณีนั้น ๆ อยู่เหนือการควบคุม ซึ่งต้องมีการพิจารณาระยะเวลาในการให้บริการและวิธีการแก้ปัญหา เป็นรายกรณี

4.4. หน่วยนับในการให้บริการ

วัน หมายถึง จำนวนวัน**มากที่สุด** ที่ใช้ในการให้บริการ (นับเฉพาะวันทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ) ในกรณีที่แจ้งขอรับบริการหลังเวลา 15.30 น. ถือเป็นรายการของวันทำการถัดไป

5. วิธีปฏิบัติ รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน

5.1. กระบวนการปรับแต่งระบบ (Configuration)

แนวทางปฏิบัติ : การกำหนดค่าต่าง ๆ (Parameter) ในระบบสารสนเทศ เพื่อให้ระบบงานสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมาะสมกับงานที่ต้องการ

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ | | |
|------------------|----------------|------------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 1 วัน | 12 ชั่วโมง | 30 นาที |
| ปานกลาง | 5 วัน | 3 วัน | 1 วัน |
| ยาก | 14 วัน | 7 วัน | 3 วัน |

| | | |
|--|--|---|
|  กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :6..... /12..... |

5.2. กระบวนการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบอื่น ๆ นอกจากโปรแกรมสำเร็จ

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุและแนวทาง รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการใช้งานระบบ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และมีประสิทธิภาพ

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ | | |
|------------------|----------------|------------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 1 วัน | 12 ชั่วโมง | 20 นาที |
| ปานกลาง | 5 วัน | 3 วัน | 1 วัน |
| ยาก | 25 วัน | 20 วัน | 5 วัน |

5.3. กระบวนการแก้ไขโปรแกรม

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุและแนวทางในทางแก้ไขโปรแกรม เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ | | |
|------------------|----------------|------------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 1 วัน | 12 ชั่วโมง | 20 นาที |
| ปานกลาง | 5 วัน | 3 วัน | 1 วัน |
| ยาก | 25 วัน | 20 วัน | 7 วัน |

5.4. กระบวนการสร้างโปรแกรม

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนาและทดสอบระบบ เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ หน่วยนับ : วัน | | |
|------------------|-------------------------------|------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 25 | 20 | 7 |
| ปานกลาง | 35 | 30 | 20 |
| ยาก | 90 | 75 | 30 |

| | | |
|--|--|---|
|  กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :7..... /12..... |

5.5. กระบวนการแก้ไขรายงาน Hosxp

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ | | |
|------------------|----------------|------------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 1 วัน | 12 ชั่วโมง | 30 นาที |
| ปานกลาง | 5 วัน | 3 วัน | 1 วัน |
| ยาก | 25 วัน | 20 วัน | 5 วัน |

5.6. กระบวนการสร้างรายงานใน HOSxP

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ หน่วยนับ : วัน | | |
|------------------|-------------------------------|------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 14 | 10 | 7 |
| ปานกลาง | 21 | 14 | 10 |
| ยาก | 28 | 21 | 14 |

5.7. กระบวนการแก้ไขรายงาน

แนวทางปฏิบัติ : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ หน่วยนับ : วัน | | |
|------------------|-------------------------------|------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 14 | 10 | 7 |
| ปานกลาง | 21 | 14 | 10 |
| ยาก | 28 | 21 | 14 |

| | | |
|--|--|---|
|  กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :8..... /12..... |

5.8. กระบวนการสร้างรายงานในโปรแกรมอื่น

แนวทางปฏิบัติ : วิเคราะห์ ออกแบบรายงาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

| ระดับความยากง่าย | ระดับความสำคัญ หน่วยนับ : วัน | | |
|------------------|-------------------------------|------|------------|
| | ปกติ | ด่วน | ด่วนที่สุด |
| ง่าย | 14 | 10 | 7 |
| ปานกลาง | 28 | 21 | 14 |
| ยาก | 42 | 35 | 28 |

5.9. กระบวนการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศที่ใช้คำสั่ง MySQL ในการประมวลผล

| ลักษณะงานที่ต้องการ | หมายเหตุ | ระดับความยาก หน่วยนับ : วัน | | |
|---|--|-----------------------------|---------|-----|
| | | ง่าย | ปานกลาง | ยาก |
| 1. ผลลัพธ์ไม่แสดงข้อมูลส่วนบุคคลและไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย | เริ่มนับเวลา ทันทีที่ Submit Google Form | 3 | 5 | 7 |
| 2. ผลลัพธ์ไม่แสดงข้อมูลส่วนบุคคลแต่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย | เริ่มนับเวลา เมื่อทีม IM แจ้งอนุมัติดำเนินการ | | | |
| 3. ผลลัพธ์แสดงข้อมูลส่วนบุคคลแต่ไม่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย | เริ่มนับเวลา เมื่อทีม IM แจ้งอนุมัติดำเนินการ และได้รับบันทึกข้อความที่ลงนามโดยหัวหน้ากลุ่มงาน / ประธานทีมนำ | | | |
| 4. ผลลัพธ์แสดงข้อมูลส่วนบุคคลและเกี่ยวข้องกับงานวิจัย | เริ่มนับเวลา เมื่อทีม IM แจ้งอนุมัติดำเนินการ และได้รับเอกสารแสดงผ่าน Ethic | | | |

* รายละเอียดคำร้องระบุเงื่อนไขชัดเจน ไม่ต้องสอบถามความเข้าใจกับผู้ขอข้อมูลเพิ่มเติม

** ข้อมูลที่ได้รับการร้องขอมีในฐานข้อมูลครบถ้วน ไม่ต้องชี้แจงเงื่อนไขของข้อมูลกับผู้ร้องขอ

*** ข้อมูลที่ได้รับการร้องขอ ไม่เคยมีอยู่ในระบบรายงานของ Software

ทั้งนี้ หากไม่ตรงตามเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งข้างต้น การนับเวลาให้เริ่มนับ นับจากที่ได้ตกลงเงื่อนไขกับผู้ขอข้อมูลเสร็จสิ้น แทนเวลาในคอลัมน์หมายเหตุ

| | | |
|--|--|---|
|  กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :9 /12 |

6. ช่องทางการขอใช้บริการ

- 6.1. ชั่วโมงทำงานการให้บริการ(Service Hours) ให้บริการวันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการ
- 6.2. การขอใช้บริการผ่านระบบออนไลน์
 - Link: t.ly/xqLY
 - QR Code:



บัญชีการให้บริการ (Service Catalog)

| ลำดับ | ระบบงาน | ระบบข้อมูลสารสนเทศ |
|-------|---|--------------------------|
| 1 | โปรแกรม Hosxp | <input type="checkbox"/> |
| 2 | โปรแกรม เจอ แจก จบ | <input type="checkbox"/> |
| 3 | โปรแกรม EIS report | <input type="checkbox"/> |
| 4 | โปรแกรม ระบบคิวผู้ป่วยนอก | <input type="checkbox"/> |
| 5 | โปรแกรม ระบบการจัดการข้อมูลเครื่องมือแพทย์ EQU | <input type="checkbox"/> |
| 6 | เว็บไซต์ www.somdet.go.th | <input type="checkbox"/> |
| 7 | ฐานข้อมูลทางการแพทย์ UpToDate | <input type="checkbox"/> |
| 8 | ฐานข้อมูล: ClinicalKey | <input type="checkbox"/> |
| 9 | ฐานข้อมูล : Journals @Ovid | <input type="checkbox"/> |
| 10 | ฐานข้อมูล : JAMA Network | <input type="checkbox"/> |
| 11 | ฐานข้อมูล : Psychiatry Online | <input type="checkbox"/> |
| 12 | ฐานข้อมูล : IG Library-American Psychiatric Association(APA) | <input type="checkbox"/> |
| 13 | ระบบบริหารจัดการข้อคิดเห็นร้องเรียน | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|---|--|--|
|  <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p> | ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05 Standard Procedure (SP) | ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ |
| | แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567 | หน้าที่ :10..... /12..... |

7. เกณฑ์ชี้วัด

- ร้อยละ 85 ของการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ เป็นไปตามข้อตกลงการให้บริการที่กำหนด
- ร้อยละ 85 ของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาตามกำหนดในข้อตกลงการให้บริการ

8. เอกสารอ้างอิง

ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ (IM) เลขที่ สธ 0821.36/161 ลงวันที่ 21 มิถุนายน 2564

Link: t.ly/8gsQ

QR Code:



9. ภาคผนวก

- ประกาศคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ (IM) เลขที่ สธ 0821.36/161 ลว 21 มิถุนายน 2564
- แผนผังขั้นตอนการขอรับบริการด้านระบบสารสนเทศ



กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05
Standard Procedure (SP)

ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level
Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ

แก้ไขครั้งที่ 0

วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567

หน้าที่ :11..... /12.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ โทร. ๕๙๒๖๙

ที่ สธ ๐๘๒๑.๓๖/ ๑๖๑

วันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขั้นตอนการขอข้อมูลสารสนเทศจากระบบ HOSxP

เรียน รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ/ ประธานทีมนำคุณภาพ/ หัวหน้ากลุ่มงาน/ หัวหน้าหอผู้ป่วย

เนื่องด้วยพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้ให้ความปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ชื่อ สกุล ที่อยู่ รูปถ่าย หมายเลขโทรศัพท์ การศึกษา ฐานะการเงิน ข้อมูลทางสุขภาพ ประวัติการทำงาน ลายพิมพ์นิ้วมือ บันทึกเสียง เลขบัตรประจำตัวประชาชน ข้อมูลการใช้งานเว็บไซต์ เป็นต้น โดยให้ความคุ้มครอง ทั้งข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์ และอิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศจึงได้กำหนดขั้นตอนการขอข้อมูลสารสนเทศจากระบบ HOSxP ขึ้น ดังต่อไปนี้

๑. ผู้ขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถยื่นความจำนงโดยกรอกข้อมูลที่จำเป็นลง Google Form ผ่านช่องทาง <https://1th.me/VqOT>

๒. จะมี E-mail ตอบกลับอัตโนมัติ ไปยัง E-Mail ที่ลงทะเบียนไว้ใน Google-Form ซึ่งภายในจะระบุรายละเอียด พร้อมขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการดำเนินการโดยประมาณ รวมถึงช่องทางติดตามผลการพิจารณา

๓. หากคณะกรรมการฯ พิจารณานุมัติให้ดำเนินการจัดทำข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการยื่นความจำนง :- ให้ผู้ขอรับบริการพิมพ์ (Print) แบบขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศพร้อมนำไปให้หัวหน้ากลุ่มงาน/ประธาน/เลขาทีม นำ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลลงนาม และนำมายื่น ณ ศูนย์คอมพิวเตอร์ในวันรับข้อมูล

๔. กรณีไม่ได้รับการอนุมัติให้ดำเนินการตามคำขอ คณะกรรมการฯ จะแจ้งเหตุผลให้ทราบผ่านช่องทางติดตามผลการพิจารณาตามที่ได้ระบุไว้ในขั้นตอนที่ ๒

อนึ่ง ข้อมูลที่จัดทำโดยเฉพาะข้อมูลสำหรับทำวิจัย จะอยู่ในรูปแบบ Excel ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลดิบจากในระบบ HOSxP ซึ่งผู้ขอรับบริการอาจต้องไปทำการปรับข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่ต้องการด้วยตนเอง ทั้งนี้ ผู้ขอรับบริการสามารถขอรับคำปรึกษาด้านเทคนิคเกี่ยวกับการใช้ Excel สำหรับประมวลผลกับทีมผู้ดูแลระบบ Hosxp หรือ สอบถามกับตัวแทนกลุ่มงานของท่าน ที่เข้าร่วมกิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการสารสนเทศขั้นประยุกต์สู่การเป็น Smart Hospital ได้เช่นกัน

จึงเรียนมาเพื่อทราบ



(นายสิริวัฒน์ สุวัฒน์ปรีดา)
ประธานคณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ



กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

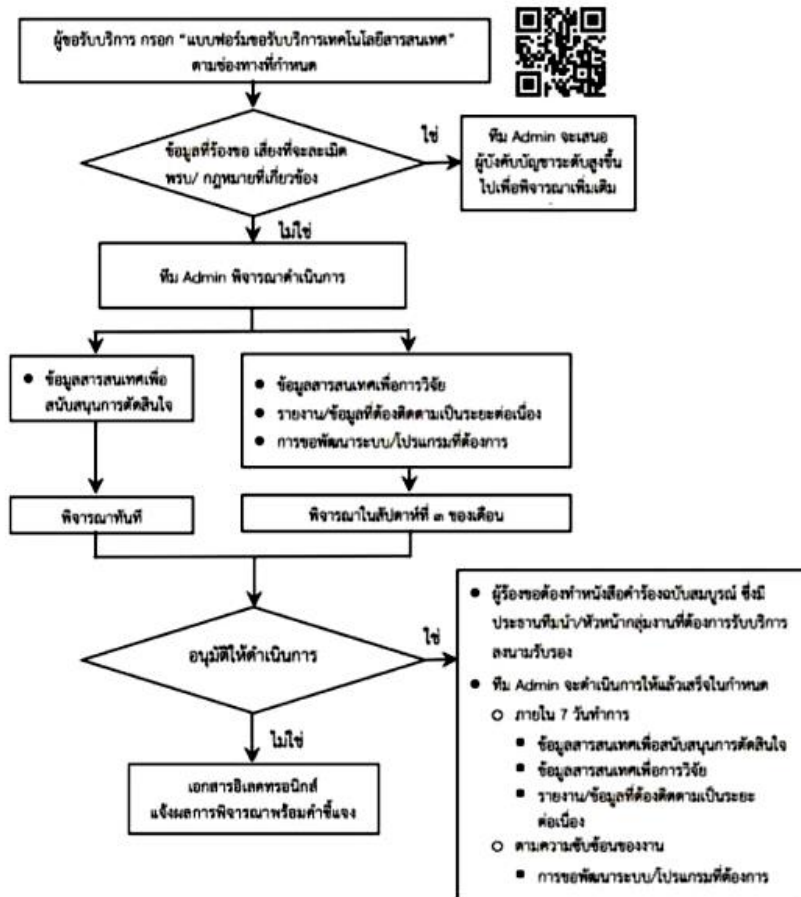
ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-05
Standard Procedure (SP)

ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ด้านสารสนเทศ

แก้ไขครั้งที่ 0
วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567

หน้าที่ :12..... /12.....

ขั้นตอนการขอรับบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา



หมายเหตุ เกณฑ์เบื้องต้นสำหรับพิจารณาจัดทำข้อมูลตามคำร้อง

๑. มีเอกสารหลักฐานที่สำคัญ ครบถ้วน
 - a. กรณีข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ, รายงาน/ข้อมูลที่ต้องติดตามเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง, การขอพัฒนาระบบ/โปรแกรมที่ต้องการ ต้องมีเอกสารประกอบ เช่น รายงานการประชุม หรือหนังสือเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน เป็นต้น
 - b. กรณีข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวิจัย ผู้ขอรับบริการต้องแนบเอกสารรับรองการได้รับอนุมัติให้ดำเนินการวิจัยซึ่งยังไม่หมดอายุ
๒. ข้อมูลที่ร้องขอต้องระบุรายละเอียดที่ต้องการให้ชัดเจนครบถ้วน พร้อมแนบไฟล์ตัวอย่าง
๓. กรณีเอกสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ คณะกรรมการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาดำเนินการ