

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :1..... /13.....

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	นายเอกราช เหมือนแปลก		
ผู้ทบทวน	นายรุ่งโรจน์ เหมือนแปลก		
ผู้อนุมัติ	นายสิริวัฒน์ สุวัฒน์ปรีดา		

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :3..... /13.....

การกำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานการให้บริการในด้านการเฝ้าระวัง บำรุงรักษา คุ้มครองคอมพิวเตอร์ และโปรแกรม ของสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) เกิดความเชื่อมั่น และมีมาตรฐานในการตรวจสอบ และสามารถวางแผนในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาในการตอบสนองและระยะเวลาการแก้ไขปัญหาในแต่ละประเภทของการให้บริการไว้อย่างละเอียดเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันทั้ง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

นโยบายการบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Managements Policy)

1. ผู้ให้บริการต้องกำหนดระดับการให้บริการ โดยบริการสารสนเทศ (IT Services) ที่มีความสำคัญ และบรรจุไว้ในบัญชีการให้บริการ (Service Catalog)
2. ผู้ให้บริการต้องทำการทบทวนและปรับปรุงระดับการให้บริการในบัญชีระดับการให้บริการตามความจำเป็น
3. ผู้ให้บริการต้องทำการเฝ้าระวังและติดตามการให้บริการสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ หากไม่เป็นไปตามระดับการให้บริการที่กำหนดไว้ให้หาสาเหตุ และดำเนินการ ปรับปรุงหรือแก้ไข
4. ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตาม (Service Level Agreements) ให้อยู่ในระดับตามที่ตกลงไว้
5. ผู้ให้บริการต้องทำการแจ้งผลการปฏิบัติงานตามใบคำร้องเมื่อปฏิบัติงานเสร็จสิ้น
6. หากไม่สามารถปฏิบัติงานตามใบคำร้องเสร็จสิ้นตามข้อตกลงทางผู้ให้บริการและต้องทำการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบตามข้อตกลงในเอกสาร (Service Level Agreements)
7. ผู้ให้บริการต้องจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้เป็นระเบียบ

1. วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- เพื่อระบุประเภทของการให้บริการแต่ละประเภทให้ชัดเจน
- เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- เพื่อให้เกิดการชี้วัดประสิทธิภาพของการให้บริการ
- เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

2. ขอบเขตเนื้อหา

- จัดหมวดหมู่การให้บริการต่าง ๆ ออกเป็นประเภท
- กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ
- จัดทำข้อตกลงการให้บริการ (SLA)
- บันทึก ทำรายงานและติดตามผลการปฏิบัติว่าได้ตามข้อตกลงการให้บริการ
- ปรับปรุง ทบทวน แก้ไข เอกสารข้อตกลงการให้บริการ

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ : 4 / 13

3. ผู้รับผิดชอบ

- 3.1 กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
- 3.2 กลุ่มงานยุทธศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3.3 คณะกรรมการพัฒนาระบบสารสนเทศ

4. นิยามศัพท์

Service Desk หรือ IT Help Desk หมายถึง ศูนย์กลางในการติดต่อในการรับแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ใช้บริการไอที โดยแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ เว็บไซต์ และเป็นศูนย์กลางในการติดต่อสื่อสาร และประสานงาน ระหว่างผู้ใช้งานไอที กับ IT Groups และทีมงาน Support เพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่ เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

Service Level Agreements (SLA) หมายถึงข้อตกลงระดับบริการ ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เป็นการระบุเป้าหมายของบริการที่สำคัญและหน้าที่รับผิดชอบของทั้งสองฝ่ายเพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่กระบวนการที่กำหนดไว้ไม่ถือเป็นข้อผูกพันอาจเปลี่ยนแปลงได้

ผู้ประสานงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านความช่วยเหลือและสอบถามปัญหาเบื้องต้นด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและ แก้ปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

5. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 5.1 หัวหน้ากลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทำหน้าที่อนุมัติแผนการดำเนินงานพร้อมทั้งมอบหมาย กำกับ ติดตามการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- 5.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้
 - รับเรื่องราวปัญหาด้านเทคนิค ให้ความช่วยเหลือและบำรุงรักษา รวมทั้งแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ตามคำร้องขอหรือตามที่ได้รับมอบหมายสั่งการ
 - ประสาน ติดตาม รวบรวมข้อมูลการให้บริการที่เกี่ยวกับ IT Help Desk พร้อมทั้งจัดเก็บ เป็นฐานข้อมูลเพื่อจัดทำเป็นองค์ความรู้ต่อไป
 - จัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหาการแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชา

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :5..... /13.....

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

6.1 ขั้นตอนการบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์

ผู้ให้บริการ

1. แจ้งปัญหา /ขอรับบริการความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 59199 , 59180
2. รับคำตอบหรือวิเคราะห์การแก้ไขปัญหา

ผู้ประสานงาน

1. เมื่อผู้รับแจ้งขอรับความช่วยเหลือ ผู้ประสานงานสอบถามปัญหาเบื้องต้น
2. โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
3. ทำการตอบคำถามหรือ แนะนำวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ในกรณีที่สามารถตอบได้ทันที เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะทำการแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการทราบทันที
 - ในกรณีที่ไม่สามารถตอบได้ทันที เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการจดบันทึกรายละเอียดของผู้ติดต่อหน่วยงานและเบอร์โทรกลับ
 - แจ้งเวลาโทรกลับให้ผู้รับบริการทราบ
 - ประสานนักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญให้คำตอบหรือวิธีการแก้ไขปัญหา

6.2 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย ณ ขณะนั้น

ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 59199, 59180
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. รับแจ้งปัญหา ทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
2. ทำการริโมทไปยังเครื่องที่ต้องการแก้ไข / โทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่ต้องการแก้ไข / แก้ไขปัญหาหน้างานหน่วยงานที่แจ้ง

 <p>กรมสุขภาพจิต MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ : 6 / 13

3. ดำเนินการแก้ไขปัญหา

- กรณีแก้ไขปัญหาแล้ว จะบันทึกการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จลงในแบบฟอร์ม
- กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
 - ทำการค้นวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ
 - บันทึกผลการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จลงในแบบฟอร์ม

6.3 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา Softwareตามประกาศสถาบันฯ

ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 59199, 59180
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. รับแจ้งปัญหา ทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
2. ทำการรีโมทไปยังเครื่องที่ต้องการแก้ไข / โทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่ต้องการแก้ไข / แก้ไขปัญหาหน้างานหน่วยงานที่แจ้ง
3. ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - กรณีแก้ไขปัญหาแล้ว จะบันทึกการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จลงในแบบฟอร์ม
 - กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
 - ทำการค้นวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ
 - บันทึกผลการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จลงในแบบฟอร์ม

 <p>กรมสุขภาพจิต MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :7..... /13.....

6.4 ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา Hardware รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วง

ผู้รับบริการ

1. แจ้งปัญหา/ขอรับบริการขอความช่วยเหลือผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข 59199, 59180
2. รอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาดำเนินการแก้ไขตามเวลาที่แจ้งไว้
3. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ประเมินความพึงพอใจในการรับบริการและลงชื่อผู้ขอรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

1. รับแจ้งปัญหา ทำการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาวิธีการแก้ไข
2. ทำการรีโมทไปยังเครื่องที่ต้องการแก้ไข / โทรศัพท์ไปยังหน่วยงานที่ต้องการแก้ไข / แก้ไขปัญหาหน้างานหน่วยงานที่แจ้ง
3. ดำเนินการแก้ไขปัญหา
 - กรณีแก้ไขปัญหาแล้ว จะบันทึกการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จลงในแบบฟอร์ม
 - กรณีไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ จะต้องดำเนินการดังนี้
 - ทำการแจ้งกำหนดการมาดำเนินการครั้งที่ 2
 - ทำการค้นวิธีการแก้ไขปัญหา
 - ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ
 - บันทึกการดำเนินการและระยะเวลาแล้วเสร็จลงในแบบฟอร์ม
 - หากปัญหาซับซ้อนไม่สามารถแก้ไขได้ในขณะนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะแจ้งหน่วยงานเพื่อขอนำเครื่องคอมพิวเตอร์กลับมาแก้ไขที่กลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย และแจ้งกำหนดการอีกครั้ง

หมายเหตุ กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการผู้ป่วยด้านหน้า (เวชระเบียน, ห้องจ่ายยา, การเงิน, ตรวจสอบสิทธิ์, ห้องตรวจแพทย์) จะมีการนำเครื่องสำรองไปทดแทนเพื่อให้สามารถบริการผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ : 8 / 13

7. มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ SLA (Service Level Agreements) ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (IT Help Desk)

ลำดับ	กระบวนการงาน	ระยะเวลา	หน่วยเวลา	หมายเหตุ
1	ขั้นตอนการบริการ ขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์	5	นาที	
2	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการผู้ป่วย ณ ขณะนั้น	15	นาที	
3	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา Software ตามประกาศสถาบันฯ	60	นาที	
4	ขั้นตอนการแก้ไขปัญหา Hardware รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วง	200	นาที	<ul style="list-style-type: none"> - กรณีมีการยกเครื่องคอมพิวเตอร์กลับมาแก้ไข จะใช้ระยะเวลาในการแก้ไข 3 วันทำการ (72 ชั่วโมง) - กรณีมีการจัดซื้ออะไหล่ เมื่อหน่วยงานเบิกอะไหล่มาให้ระยะเวลาในการแก้ไข 1 วันทำการ (24 ชั่วโมง)

หมายเหตุ

1. SLA (Service Level Agreements) หมายถึง ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการระหว่างผู้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ ไม่ถือเป็นข้อผูกพัน อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้
2. ระยะเวลาตาม SLA หมายถึง ระยะเวลาการให้บริการ กรณีพื้นฐานปกติของปัญหาในแต่ละด้านทางเทคนิค โดยดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่เท่านั้น

เงื่อนไขการดำเนินงาน

กรณีพร้อมให้บริการหลังจากได้รับแจ้งจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้ภายในทันที หากเจ้าหน้าที่ติดงานให้บริการอื่นอยู่คาดว่าจะเขาดำเนินการภายใน 30 นาที

 <p>กรมสุขภาพจิต MINISTRY OF PUBLIC HEALTH สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :9..... /13.....

บัญชีการให้บริการ Software ตามประกาศสถาบันฯ

ลำดับ	ระบบงาน	การดำเนินการ
1	HOSxP	/
2	Invent	/
3	Appointment	/
4	Queue Kiosk	/
5	Antivirus	/
6	Face Scan	/
7	Telepsychiatry	/
8	EQU	/
9	7-Zip	/
10	Adobe Reader	/
11	CCleaner	/
12	Defraggler	/
13	Demon Tools Lite	/
14	Operating System	/
15	Libreoffice	/
16	Windows Defender	/

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :10..... /13.....

8. ระบบติดตามประเมินผล

8.1. การรายงานผล

คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไขปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือนและเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกเดือน

8.2. การติดตามประเมินผล

คณะเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายจะดำเนินการติดตามประเมินผลจากการสำรวจความพึงพอใจการรับบริการให้ความช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทุก 6 เดือน

9. ช่องทางการให้บริการ

9.1. ชั่วโมงทำงานให้บริการ (Service Hours)

ให้บริการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.30- 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

9.2. การร้องเรียนปัญหา (Complaints Procedure)

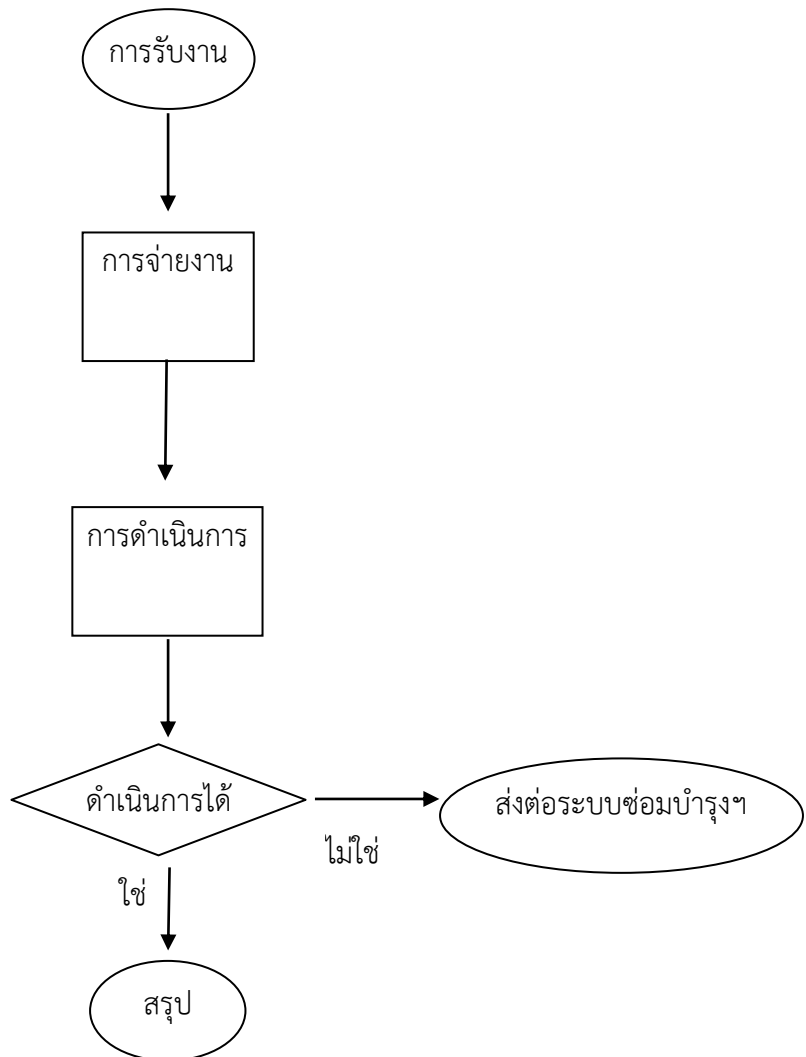
สามารถดำเนินการผ่านทางช่องทาง 2 ช่องทาง มีขั้นตอนดังนี้

ที่	ช่องทางการร้องเรียน	รายละเอียด
1	ทางโทรศัพท์ภายใน	โทรแจ้งหมายเลข 59199 ,59180
2	แบบฟอร์มเสนอ/ส่งซ่อม/ติดตั้ง แบบฟอร์มเสนอความต้องการ	กรอกรายละเอียดและส่งแบบฟอร์ม มายังกลุ่มงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

 <p>กรมสุขภาพจิต สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา</p>	ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03 Standard Procedure (SP)	ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์
	แก้ไขครั้งที่ 0 วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567	หน้าที่ :11..... /13.....

ภาคผนวก

แผนผังขั้นตอนการรับบริการขอคำปรึกษาทางโทรศัพท์ 59199, 59180





กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03
Standard Procedure (SP)

แก้ไขครั้งที่ 0
วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567

ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์

หน้าที่ :12..... /13.....

แผนผังขั้นตอนการรับบริการซ่อมบำรุง
ขั้นตอนการปฏิบัติ

ผู้รับผิดชอบ

นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานในสถาบัน
ฯ

นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานในสถาบัน
ฯ

หัวหน้านายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์

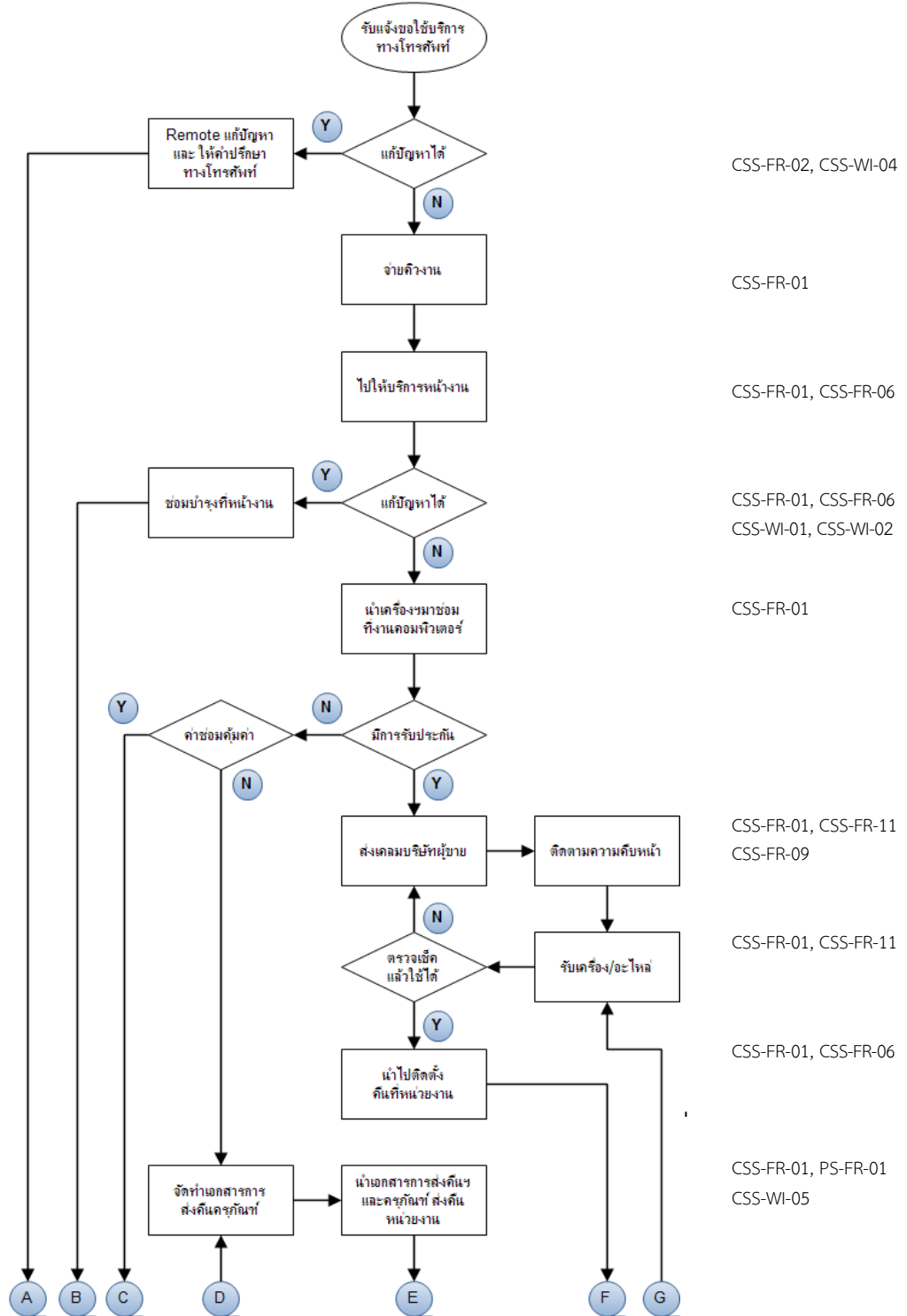
หัวหน้านายช่างคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์

หัวหน้านายช่างคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานในสถาบัน
ฯ

เอกสารที่เกี่ยวข้อง



CSS-FR-02, CSS-WI-04

CSS-FR-01

CSS-FR-01, CSS-FR-06

CSS-FR-01, CSS-FR-06
CSS-WI-01, CSS-WI-02

CSS-FR-01

CSS-FR-01, CSS-FR-11
CSS-FR-09

CSS-FR-01, CSS-FR-11

CSS-FR-01, CSS-FR-06

CSS-FR-01, PS-FR-01
CSS-WI-05



กรมสุขภาพจิต
สถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา

ระเบียบปฏิบัติที่ : DPO-SP-03
Standard Procedure (SP)

ชื่อเรื่อง ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreements : SLA) : ระบบคอมพิวเตอร์

แก้ไขครั้งที่ 0
วันที่ประกาศใช้ : 7 พฤษภาคม 2567

หน้าที่ :13..... /13.....

หัวหน้าฝ่ายคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานใน
สถาบันฯ

หัวหน้าฝ่ายคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์

หัวหน้าฝ่ายคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานใน
สถาบันฯ

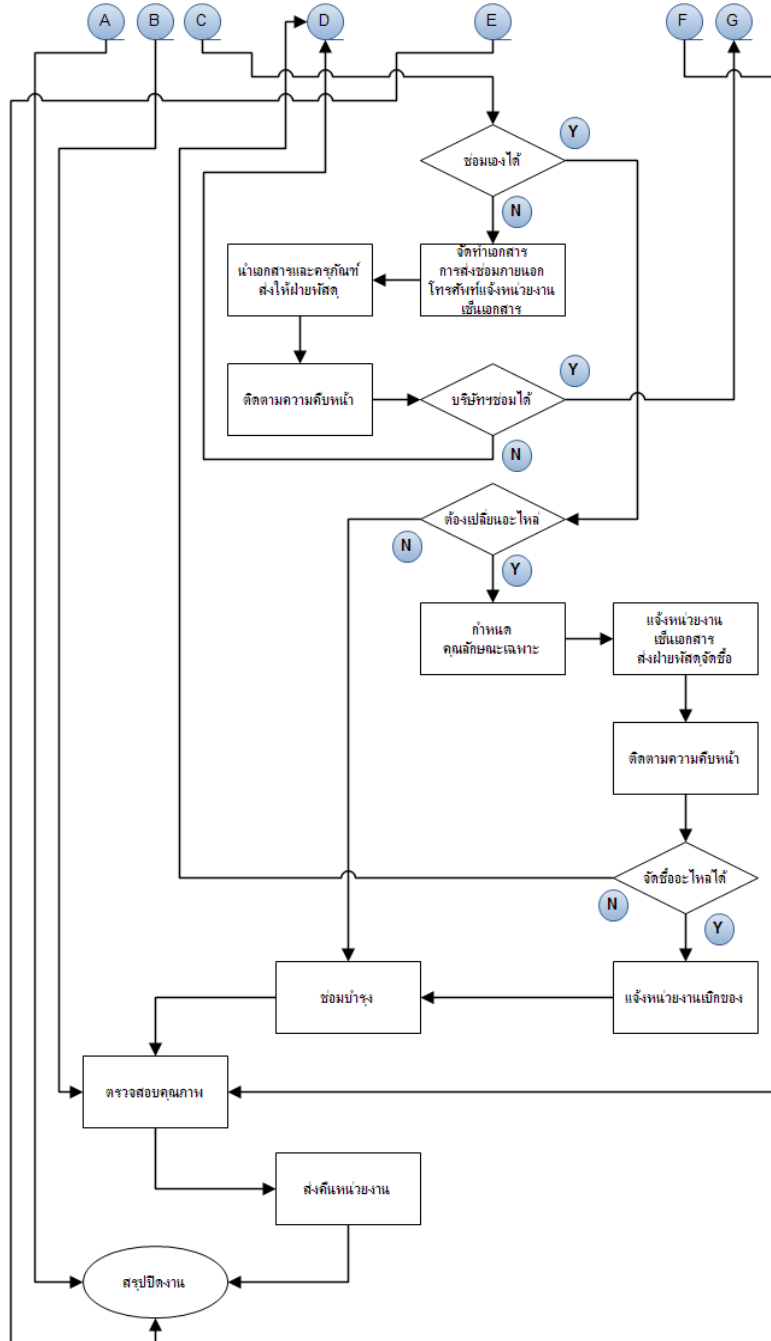
หัวหน้าฝ่ายคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานใน
สถาบันฯ

นายช่างคอมพิวเตอร์

นายช่างคอมพิวเตอร์
บุคลากรหน่วยงานใน
สถาบันฯ

หัวหน้าฝ่ายคอมพิวเตอร์
นายช่างคอมพิวเตอร์



CSS-FR-01, บันทึก
ข้อความ ขอให้
ดำเนินการจัดจ้าง

CSS-FR-01, CSS-FR-11
CSS-FR-09

CSS-FR-01, บันทึก
ข้อความ ขอให้
ดำเนินการจัดซื้อ

CSS-FR-01, CSS-FR-11

CSS-WI-01, CSS-WI-02
CSS-FR-01, CSS-FR-01,
CSS-FR-06, CSS-FR-10

CSS-FR-01, CSS-FR-06,
CSS-FR-10

CSS-FR-01

CSS-FR-01, CSS-FR-02